INFORMATION AND RECORDS MANAGEMENT

COMPETENCY PROFILE

Office of Government Records
National Archives of Canada

April 2000

TABLE OF CONTENTS

INTRODUCTION 1

Uses for the Profile 1
Where the Profile Comes From 1
Developing the Competencies - The Process 2
Main Elements of the Competency Profile 3

COMPETENCIES 5

A. PROVIDE INFORMATION AND RECORDS MANAGEMENT PROGRAMS AND SERVICES 5

A1. Establish programs and services 5
A2. Advise department on record keeping 6

B. CAPTURE INFORMATION AND RECORDS 8

B1. Provide record keeping system 8
B2. Conduct inventories 9

C. ORGANIZE AND DESCRIBE INFORMATION AND RECORDS 9

C1. Provide organization and description capabilities 10
C2. Create classification schemes 10
C3. Create or derive descriptive records and metadata 10
C4. Apply classification 11
C5. Maintain classification schemes 11

D. PROVIDE ACCESS TO INFORMATION AND RECORDS 11

D1. Provide access and retrieval capabilities 12
D2. Manage user data 12
D3. Respond to research and reference requests 12
D4. Prepare and disseminate research documents 13

E. STORE AND PROTECT INFORMATION AND RECORDS 14

E1. Provide storage and protection capabilities 14
E2. Provide storage facilities 14
E3. Store information and records 14
E4. Manage media and information 14
E5. Provide protection and preservation solutions 15
E6. Provide security 15
E7. Provide disaster planning 15
E8. Provide essential records services 16

F. DISPOSE OF INFORMATION AND RECORDS 16
F1. Provide retention and disposition capabilities 16
F2. Develop Records Disposition Submission to National Archives 17
F3. Create records retention and disposition schedule 17
F4. Implement schedule 18

G. PROVIDE ELECTRONIC SERVICES 18
G1. Acquire or develop software 19
G2. Develop databases 20
G3. Develop user interface 20
G4. Develop and maintain websites 21
G5. Undertake imaging and digitizing activities 21
G6. Develop networks 22

SKILLS 23

H. DEMONSTRATE BUSINESS AND MANAGEMENT SKILLS 23
H1. Demonstrate strategic thinking 23
H2. Demonstrate planning skills 23
H3. Demonstrate financial management skills 23
H4. Demonstrate organizational skills 24
H5. Demonstrate people management skills 24
H6. Demonstrate policy management skills 24
H7. Demonstrate problem solving skills 25
H8. Demonstrate decision making skills 25
H9. Demonstrate project management skills 25
H10. Demonstrate contract management skills 26

I. DEMONSTRATE INTERPERSONAL SKILLS 26
I1. Demonstrate concern for client / customer / user 26
I2. Demonstrate oral communication skills 27
I3. Demonstrate written communication skills 27
I4. Demonstrate leadership 27
I5. Demonstrate negotiation skills 27
I6. Demonstrate interviewing skills 28
I7. Demonstrate teamwork skills 28

J. DEMONSTRATE PERSONAL SKILLS 28
J1. Demonstrate computer skills 28
J2. Demonstrate awareness of corporate culture 28
J3. Demonstrate innovation skills 29
J4. Demonstrate thoroughness and attention to detail 29
J5. Demonstrate time-management skills 29
J6. Manage professional development and growth 29

J7. Demonstrate analytical skills 29
J8. Demonstrate conceptual skills 29

APPENDIX A - JOB MODELS 30

APPENDIX B - SAMPLE COMPETENCY LEVELS 32

APPENDIX C - COMPETENCY SELF ASSESSMENT 35

INTRODUCTION

This document presents the general areas of competence and the tasks which make up the work of professionals and technicians in information and records management occupations. These specialists play an increasingly important role in providing effective and fast access to information and records. They are also being affected by the impacts of technology and challenges in the way information is being created and stored.

The Competency Profile outlined herein is designed to portray work elements for information and records management specialists who have a responsibility within each of the highest levels of aggregation, the General Areas of Competence (GACs) and should find everything that they do accounted for somewhere within the details of the tables. They will not necessarily, as an individual or in a specific occupation, do everything which is identified in the profile, but everything people do within their own profession can be found somewhere.

Many of the competencies in this profile are common to the various information-related disciplines, including library, archives and information technology management. Thus the intent is to be comprehensive rather than exclusive. In this context, the profile can be used as an evolving tool in a number of ways.

Uses for the Profile

This profile has a number of potential applications. The initial motivation behind this undertaking was as an aid in recruitment and training of current and future staff. The profile indicates the range of competencies and skills required to work in this and other related disciplines, thereby allowing for recruitment as well as an assessment of the availability of corresponding training. This is important to those who share responsibility for staffing, as well as for developing, providing and purchasing training. In a similar fashion the profile can be used by individuals to self-evaluate their own skills and determine areas where they should pursue additional training. And, on an institutional level, this material can be called upon in developing individual position descriptions in information management-related positions..

On a broader scale, the competency profile can be used by the information sector as a whole as evidence of the extent and type of skills and responsibilities inherent in the work of the sector, to increase understanding of the roles information and records management specialists play, especially in organizations whose primary purpose or interest is not information management.

Where the Profile Comes From

The profile has been developed by the Competency Development and Accreditation Working Group (CDAWG). This working group, supported by the Information Management Forum, is operated and chaired by the Office of Government Records of the National Archives of Canada.

The committee used many sources in the development of this profile, most notable the ALARM competency profile (ALARM work is further described in the following paragraphs), the Preliminary Study on the Core Competencies of the Future Records Specialist, National Archives of Canada 1996, and Treasury Board Secretariat's UCS Interdepartmental Work Descriptions.

The information and records management competencies and skills have largely been extracted from the work of a committee of representatives from three information-related disciplines, namely archivists, librarians and records managers, who have been working for the past several years to review human resources development issues, and investigate and establish common training issues across the information management sector. This committee, which has functioned under the name of the Alliance of Libraries, Archives and Records Management (ALARM) has accumulated a range of background information, carried out three pilot projects, and produced several discussion documents. These have addressed the common spirit of the three related disciplines, and have proposed critical issues and possible means of addressing these issues relating to human resources development. The ALARM competency profile in its entirety will be used to help identify where there appear to be gaps or weaknesses in the current access to relevant training. With the help of Human Resources Development Canada who funded the development of the profile, the committee will see further work done to address those needs. Information on the past work and documents which have been produced can be found at their web site **www.fis.utoronto.ca/groups/alarm**.

Developing the Competencies - The Process

The Information and Records Management Competency Profile follows closely the structure, format and content of the ALARM competency profile. As part of the process to develop the ALARM competencies, a number of ground rules were laid down and assumptions were made. The ground rules included the fact that the focus was on those specialized skills used in professional or technical work throughout the information-related disciplines (although only the Information and Records Management competencies are included here). Thus, for example, skills needed to 'manage' work were not included with the technical work competencies, but are covered off in the Skills section.

In terms of describing the work done, certain verbs were avoided in defining the various competencies, skills and task descriptions. These included ' to know ', 'to understand', 'to be aware of' and, of course 'to manage'. The focus was on actual action : "To work as a professional in this field, a person has to be able to ..." was the structure used to describe tasks. An effective way to describe an occupation is to define the tasks that expert practitioners perform; all tasks, in order to be performed correctly, demand certain knowledge and skills.

Within each of the levels of professionals and technicians in the information and records management domain, individuals are not necessarily expected to perform the same tasks, or to demonstrate either the same skills or the same levels of proficiency.

Main Elements of the Competency Profile

The competencies and skills outlined in the Profile include up to four levels of detail: General Areas of Competence (GACs), which are subdivided into Tasks, which are subdivided into Subtasks, subdivided further into Actions.

First, the GACs, numbered as main headings A. through J., describe the major responsibilities or skill sets of the Information and Records Management specialist. Technical competencies are reflected in GACs A. through G. A range of skills (personal, interpersonal, business and management skills) identified as being pertinent to carrying out the competencies are listed in GACs H. through J. The GACs are listed below, and the technical GACs are further described in the individual sections of the competency profile:

Competencies:

A. Provide Information and Records Management Programs and Services
B Capture Information and Records
C. Organize and Describe Information and Records
D. Provide Access to Information and Records
E. Store and Protect Information and Records
F. Dispose of Information and Records
G. Provide Electronic Services

Skills:

H. Demonstrate Business and Management Skills
I. Demonstrate Interpersonal Skills
J. Demonstrate Personal Skills

Second, each GAC is further defined into Tasks, numbered under GACs as A1, A2, etc. The Tasks, as well as the GACs, are identified in behavioural terms and thus begin with an action verb depicting the applied behaviour.

Third, each Task is further analysed into Subtasks, numbered under Tasks as A1.1, A1.2, etc. A Subtask is an intermediate step between the whole task and the detailed Actions associated with the actual performance of a given task. The Subtasks are not identified in a manner which describes a work flow.

Fourth, a non-exhaustive series of Actions, or Performance Indicators is identified, numbered under each Subtask as A1.1.1, A1.1.2, etc. These Actions highlight certain critical steps that should be taken when performing a given Subtask.

Appendixes

After the Competencies and Skills section of the Profile are three Appendixes, designed to create a link to government UCS Interdepartmental Work Descriptions, and to allow a competency assessment based on the model levels and competency profile.

Appendix A - Job Models:

The job models shown in Appendix A were extracted from the UCS Interdepartmental Work Descriptions. We have included the titles and the client-service result statements. The models have been divided into four main levels: Basic Level, Technical Level, Expert Level and Management Level. Most of the job models used are available on the UCS Internet site at: **http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/ucs-ngc/**.

Appendix B - Sample Competency Levels:

This appendix shows the GACs and Tasks, divided by Job Model Level, and rated according to a scale. The ratings shown are sample levels which demonstrate the level of competence required by each level of work.

Appendix C - Competency Self-Assessment:

This appendix shows the GACs and Tasks, which can be rated according to each individual, or each job model level. The self-assessment, once completed, can be used to determine the gaps between the individual level and the sample levels shown in Appendix B. Once these gaps are determined, the training needed to fill the gaps can be determined.

COMPETENCIES

A. PROVIDE INFORMATION AND RECORDS MANAGEMENT PROGRAMS AND SERVICES

Departments need information and records to support business and program delivery. In fact, information itself is increasingly becoming the business deliverable of government. This General Area of Competence defines the competencies required to plan, design, implement and maintain information and records management programs and services. Specialists in every information and records management program establish a mandate and identify the clients and users to whom services will be directed. Policies, procedures and standards are developed to support organizational goals and objectives. The mandate, supported by documented policies and procedures must be in place before further activities are undertaken within the organizational framework. To support the mandate, new programs and services are developed and implemented, existing programs and services are reviewed and updated as required and programs and services are marketed. Record keeping principles are established and communicated throughout the organization, and the user community is guided and coached on record keeping and use of programs and services.

Ongoing maintenance of the record keeping infrastructure ensures that the changing workplace, changes in technology and user needs are addressed on an ongoing basis.

A. PROVIDE INFORMATION AND RECORDS MANAGEMENT PROGRAMS AND SERVICES

A1. Establish programs and services
- A1.1 Identify record keeping requirements
  - A1.1.1 Define audience
  - A1.1.2 Analyse the current and future record keeping needs of the organization and its users
  - A1.1.3 Identify gaps
- A1.2 Develop resource strategies and support
  - A1.2.1 Define mechanisms for program and service development
  - A1.2.2 Define required resources
  - A1.2.3 Develop strategy for acquiring resources
  - A1.2.4 Obtain senior management support and commitment
- A1.3 Design programs and services
  - A1.3.1 Develop practical solutions to record keeping requirements
  - A1.3.2 Define mandate
- A1.4 Implement programs and services
  - A1.4.1 Establish operating procedures
  - A1.4.2 Design and implement service agreements
  - A1.4.3 Secure required resources

A1.5 Evaluate programs and services
- A1.5.1 Establish criteria
- A1.5.2 Collect data
- A1.5.3 Analyse data
- A1.5.4 Prepare and submit recommendations

A1.6 Renew programs and services
- A1.6.1 Keep abreast of trends in information and records management programs and services
- A1.6.2 Update programs and services

A1.7 Promote and market programs and services
- A1.7.1 Develop and implement promotional and marketing strategy
- A1.7.2 Network with groups and individuals
- A1.7.3 Promote importance of record keeping
- A1.7.4 Promote records as an information resource
- A1.7.5 Promote records as an instrument to help meet accountability requirements
- A1.7.6 Inspire confidence in the system's reliability

A2. Advise department on record keeping

A2.1 Raise awareness about the importance of record keeping
- A2.1.1 Advise department on record keeping responsibilities
- A2.1.2 Ensure record keeping is a component of strategic and operational plans
- A2.1.3 Advise users how to use records to support business and program delivery
- A2.1.4 Advise users how to meet their record keeping requirements
- A2.1.5 Chair and participate in departmental committees to raise and address record keeping issues
- A2.1.6 Work with members of other information-related disciplines
- A2.1.7 Work with legal experts to ensure record keeping practices will support legal requirements

A2.2 Advise on information and records management policy issues
- A2.2.1 Interpret legislation, policy, standards
- A2.2.2 Contribute to the development of legislation, policy, standards
- A2.2.3 Identify information law and policy issues such as privacy, right to access, etc.
- A2.2.4 Prepare and submit recommendations
- A2.2.5 Write, promulgate and monitor departmental policies

A2.3 Advise on emerging information-related developments, trends and issues
- A2.3.1 Keep up-to-date with developments, trends and issues in the field of information management and record keeping
- A2.3.2 Identify emerging information technology trends and issues such as PKI, Y2K, Electronic Commerce, etc.

A2.3.3 Work with the software industry to include record keeping requirements in systems design
A2.3.4 Advise on relevance and applicability of emerging trends and issues
A2.3.5 Identify record keeping aspects of emerging trends and issues
A2.3.6 Prepare and submit recommendations

A2.4 Advise on technical information and records management issues
A2.4.1 Keep up-to-date with current information management and information technology concepts and practices
A2.4.2 Apply generally accepted record keeping practices
A2.4.3 Research business functions and activities of government and the organization
A2.4.4 Research departmental processes and workflows and how different working groups within the organization interact
A2.4.5 Research the accountability needs of the organization
A2.4.6 Advise on what types of records need to be captured in the organization
A2.4.7 Ensure that record keeping requirements are built into the design of business applications, work processes and management functions

A2.5 Resolve information and records management issues
A2.5.1 Find common solutions, thus avoiding "stove-pipe" record keeping
A2.5.2 Incorporate record keeping in daily operations

A2.6 Develop rules for information and records management
A2.6.1 Develop and contribute to policies for what records need to be captured based on the business needs of the organization
A2.6.2 Develop and contribute to procedures, standards, practices for the identification, description, classification, organization, storage, protection, retention and disposition of records
A2.6.3 Ensure that record keeping rules are reflected in the plans, tools and techniques used to develop, implement, evaluate and audit the organization's programs and services

A2.7 Liaise with Senior Management, clients, peers and the community
A2.7.1 Develop relationships and communications channels
A2.7.2 Encourage management support for record keeping activities
A2.7.3 Represent the department in the record keeping community
A2.7.4 Share expertise, lessons learned and ideas for improvements
A2.7.5 Chair and participate in interdepartmental committees and working groups

A2.8 Coach user community
A2.8.1 Guide users on effective record keeping practices
A2.8.2 Work with users to interpret needs into the functionality of the system and practices

A2.8.3 Monitor record keeping activities of users
A2.8.4 Certify users as compliant with record keeping practices

A2.9 Provide user instruction and orientation
A2.9.1 Assess needs
A2.9.2 Determine scope of instruction
A2.9.3 Determine audience
A2.9.4 Develop instruction and orientation tools
A2.9.5 Deliver instruction and orientation
A2.9.6 Reserve facilities, equipment, teaching aids
A2.9.7 Provide outlines and materials
A2.9.8 Evaluate instruction and orientation

B. CAPTURE INFORMATION AND RECORDS

This General Area of Competence deals with the competencies required to support the processes of capturing, collecting and receiving internal and external information and records.

Information resources are not static. There is a continual process of identifying, adding to and updating the resources, either through acquiring, capturing or otherwise bringing information and records into the physical or intellectual control of the organization or unit.

B. CAPTURE INFORMATION AND RECORDS

B1. Provide record keeping system
B1.1 Create record keeping system
B1.1.1 Assess needs
B1.1.2 Determine requirements for record keeping system
B1.1.3 Determine requirements to capture records and transactions within system
B1.1.4 Identify and evaluate options
B1.1.5 Select record keeping system
B1.1.6 Implement record keeping system
B1.1.7 Convert manual or semi-electronic systems to fully automated systems
B1.1.8 Test record keeping system

B.1.2 Maintain record keeping systems
B1.2.1 Evaluate record keeping system
B1.2.2 Revise and update record keeping system

B1.3 Collect, create and receive records
B1.3.1 Identify what a record is and is not
B1.3.2 Identify clients, creators and holders
B1.3.3 Identify records and transactions which need to be captured
B1.3.4 Capture and enter records and transactions in record keeping system

B1.3.5 Process information and records
B1.3.6 Maintain and audit trails

B2. Conduct inventories
B2.1 Develop inventory plan to collect information and records
B2.1.1 Determine needs and scope
B2.1.2 Obtain approvals to proceed
B2.1.3 Identify inventory areas
B2.1.4 Determine time frame
B2.1.5 Establish procedures
B2.1.6 Design or acquire data gathering tools

B2.2 Gather data
B2.2.1 Interview information and records owners and users
B2.2.2 Study organizational mandate and structure
B2.2.3 Research functional areas
B2.2.4 Review business processes
B2.2.5 Research legislative and regulatory requirements
B2.2.6 Research organizational policy and requirements
B2.2.7 Review records of functional areas

B2.3 Compile inventory results
B2.3.1 Analyse inventory data
B2.3.2 Evaluate inventory data
B2.3.3 Prepare data and business models
B2.3.4 Prepare and submit report and recommendations

B2.4 Implement inventory recommendations
B2.4.1 Communicate approved recommendations
B2.4.2 Carry out approved recommendation
B2.4.3 Evaluate implementation and project

C. ORGANIZE AND DESCRIBE INFORMATION AND RECORDS

One of the major functions of the information and records management sector is to organize and describe the information resources so that they are available to the client and user.

This General Area of Competence reflects the skills required to devise and apply classification schemes which ensure consistent ways to organize information and records, and to create descriptive records and metadata.

Intellectual access to the information resources provides users with the ability to use the resources effectively. Without a framework to access those resources, they would be inaccessible to clients and users and therefore would be worthless.

C. ORGANIZE AND DESCRIBE INFORMATION AND RECORDS

C1. Provide organization and description capabilities

- C1.1 Create organization and description component of record keeping system
  - C1.1.1 Assess needs
  - C1.1.2 Determine requirements for organization and description
  - C1.1.3 Identify and evaluate options
  - C1.1.4 Select organization and description component
  - C1.1.5 Implement organization and description component
  - C1.1.6 Test organization and description component

C2. Create classification schemes

- C2.1 Determine hierarchy and categories
  - C2.1.1 Assess needs
  - C2.1.2 Research options
  - C2.1.3 Use data gathered during inventory
  - C2.1.4 Design hierarchies and categories
  - C2.1.5 Negotiate design with clients
  - C2.1.6 Develop scope notes and descriptors
  - C2.1.7 Design coding methodology
  - C2.1.8 Assign codes
- C2.2 Create thesauri and authority files
  - C2.2.1 Identify terminology
  - C2.2.2 Identify cross-references
- C2.3 Create indexes
- C2.4 Document classification schemes

C3. Create or derive descriptive records and metadata

- C3.1 Design or adopt metadata elements
  - C3.1.1 Assess requirements
  - C3.1.2 Research existing metadata standards
  - C3.1.3 Develop or apply required metadata elements
  - C3.1.4 Incorporate metadata elements into record keeping system
- C3.2 Create descriptions for content, context and format
  - C3.2.1 Assess content, context and format
  - C3.2.2 Complete metadata fields
  - C3.2.3 Ensure metadata is attached to information and records

C4. Apply classification
- C4.1 Assign classification
  - C4.1.1 Identify record content
  - C4.1.2 Select classification
  - C4.1.3 Apply classification to record
  - C4.1.4 Verify classification on pre-classified records and recommend changes
- C4.2 Arrange information according to classification system
  - C4.2.1 Create files and volumes
  - C4.2.2 File records
  - C4.2.3 Interfile records
  - C4.2.4 Incorporate or devolve records when programs change
  - C4.2.5 Maintain statistics and audit trails
- C4.3 Update thesauri and authority files

C5. Maintain classification schemes
- C5.1 Determine strengths and weaknesses
  - C5.1.1 Consult with users
  - C5.1.2 Review classification scheme
- C5.2 Revise classification schemes
  - C5.2.1 Develop revision plan
  - C5.2.2 Implement revision plan
  - C5.2.3 Create new categories, files and volumes

D. PROVIDE ACCESS TO INFORMATION AND RECORDS

Clients and users visit facilities, want access to information resources on site or remotely and use descriptive tools to gain access to those information resources. This General Area of Competence outlines the competencies needed to provide access to information and records, including retrieval, reference, research and advisory services. Every information and records management program provides some type of access services which require the specialist to interact with the clients, respond to their requests, anticipate their needs and generally apply intellectual reasoning and interpretation to the tasks at hand. Also described are skills needed to capture details about users, and to provide physical access to the information resources.

This section also reflects the competencies required to develop specialized tools, such as briefing notes for clients and users, to provide instruction to clients/users on how to use the facilities and services, and to advise authorities and clients on such legal issues as privacy, access to information, copyright and other information related issues.

D. PROVIDE ACCESS TO INFORMATION AND RECORDS

D1. Provide access and retrieval capabilities
- D1.1 Create access and retrieval component of record keeping system
  - D1.1.1 Assess needs
  - D1.1.2 Determine requirements for access and retrieval
  - D1.1.3 Identify and evaluate options
  - D1.1.4 Select access and retrieval component
  - D1.1.5 Implement access and retrieval component
  - D1.1.6 Test access and retrieval component

D2. Manage user data
- D2.1 Register users
  - D2.1.1 Collect data
  - D2.1.2 Verify information
  - D2.1.3 Determine access rights
  - D2.1.4 Input data
- D2.2 Issue user identification
  - D2.2.1 Deliver ID
- D2.3 Maintain user data
  - D2.3.1 Monitor user database
  - D2.3.2 Update user database
  - D2.3.3 Gather user statistics
  - D2.3.4 Analyse user data
  - D2.3.5 Maintain statistics and audit trails

D3. Respond to research and reference requests
- D3.1 Analyse the request
  - D3.1.1 Determine scope of request
  - D3.1.2 Formulate research strategy
  - D3.1.3 Focus scope of request
  - D3.1.4 Select from information resources
- D3.2 Identify information resources
  - D3.2.1 Search through information resources
  - D3.2.2 Select from information resources
  - D3.2.3 Determine location of information resources
- D3.3 Generate response
  - D3.3.1 Direct user and client to information resources
  - D3.3.2 Select from information resources
  - D3.3.3 Collate from information resources

D3.4. Retrieve and refile items
- D3.4.1 Verify user access and status
- D3.4.2 Locate item(s)
- D3.4.3 Charge out item(s)
- D3.4.4 Operate a Bring Forward (BF) system

D3.5 Monitor items in use
- D3.5.1 Track files and records (who has records, when)
- D3.5.2 Operate recall system
- D3.5.3 Maintain statistics and audit trails

D3.6. Provide replication services
- D3.6.1 Respond to request
- D3.6.2 Send items for copying
- D3.6.3 Provide copy to client

D3.7 Process returns
- D3.7.1 Receive item(s)
- D3.7.2 Charge in item(s)

D3.8 Respond to formal requests for access to information and privacy issues
- D3.8.1 Analyse requests
- D3.8.2 Identify options
- D3.8.3 Generate response
- D3.8.4 Recommend course of action

D4. Prepare and disseminate research documents

D4.1 Assess needs for research document or tool (bibliographies, pathfinders, fact sheets, briefing notes, issue papers, departmental reports, etc.)
- D4.1.1 Determine scope of research document
- D4.1.2 Formulate research strategy
- D4.1.3 Determine audience
- D4.1.4 Determine format

D4.2 Identify information and records requested
- D4.2.1 Search through information and records
- D4.2.2 Select from information and records

D4.3 Create research document
- D4.3.1 Evaluate selected information and records
- D4.3.2 Analyse information
- D4.3.3 Synthesize information

D4.4 Deliver research document

D4.5 Update research document
- D4.5.1 Develop review mechanism
- D4.5.2 Develop feedback mechanism

E. STORE AND PROTECT INFORMATION AND RECORDS

Activities related to the physical storage and preservation of information resources are addressed in this General Area of Competence. Information resources must be stored and protected so that they are available, understandable and useable for clients as required. Failure to store and protect these resources would result in their loss and an inability to service the needs of the clients and users. This section describes the competencies required to design facilities and storage solutions, develop disaster recovery plans, implement preservation techniques and design security systems for both facilities and electronic systems.

E. STORE AND PROTECT INFORMATION AND RECORDS

E1. Provide storage and protection capabilities
- E1.1 Create storage and protection component of record keeping system
  - E1.1.1 Assess needs
  - E1.1.2 Determine requirements for storage and protection
  - E1.1.3 Identify and evaluate options
  - E1.1.4 Select storage and protection component
  - E1.1.5 Implement storage and protection component
  - E1.1.6 Test storage and protection component

E2. Provide storage facilities
- E2.1 Acquire storage facilities
  - E2.1.1 Plan facilities
  - E2.1.2 Design or adapt facilities
  - E2.1.3 Set up facilities
  - E2.1.4 Maintain facilities
  - E2.1.5 Contract out storage

E3. Store information and records
- E3.1 Provide storage services
  - E3.1.1 Manage information and records in facilities
  - E3.1.2 File or interfile records
  - E3.1.3 Retrieve records
  - E3.1.4 Deliver records to clients
  - E3.1.5 Maintain storage service contract

E4. Manage media and information
- E4.1 Develop media management solutions
  - E4.1.1 Identify media formats requiring management or conversion
  - E4.1.2 Identify solutions

E4.1.3 Implement solutions
E4.1.4 Maintain media
E4.1.5 Maintain integrity of information in all media
E4.1.6 Evaluate solutions
E4.1.7 Revise solutions

E5. Provide protection and preservation solutions
E5.1 Develop protection and preservation solutions
E5.1.1 Identify information requiring protection or preservation
E5.1.2 Identify solutions
E5.1.3 Implement solutions
E5.1.4 Maintain solutions
E5.1.5 Evaluate solutions
E5.1.6 Revise solutions

E6. Provide security
E6.1 Develop security solutions
E6.1.1 Assess needs
E6.1.2 Identify solutions
E6.1.3 Test solutions

E6.2 Implement security solutions
E6.2.1 Identify or mark classified records
E6.2.2 Protect classified records according to standards
E6.2.3 Downgrade classified records when required

E6.3 Maintain security solutions
E6.3.1 Evaluate security solutions
E6.3.2 Revise security solutions

E7. Provide disaster planning
E7.1 Develop disaster recovery plan
E7.1.1 Identify disaster recovery scenarios
E7.1.2 Perform threat and risk assessment
E7.1.3 Document disaster recovery scenarios
E7.1.4 Disseminate disaster recovery scenarios
E7.1.5 Arrange service bureau services

E7.2 Test disaster recovery plan
E7.2.1 Simulate conditions
E7.2.2 Enact scenario(s)
E7.2.3 Evaluate the exercise

E7.3 Maintain disaster recovery plan
- E7.3.1 Evaluate disaster recovery scenarios
- E7.3.2 Revise disaster recovery scenarios

E8. Provide essential records services

E8.1 Develop essential records plan
- E8.1.1 Assess needs
- E8.1.2 Identify and test solutions

E8.2 Implement essential records plan
- E8.2.1 Identify/mark essential records
- E8.2.2 Copy essential records
- E8.2.3 Store essential records
- E8.2.4 Maintain and update essential records

E8.3 Maintain essential records services
- E8.3.1 Evaluate essential records services
- E8.3.2 Revise essential records services

F. DISPOSE OF INFORMATION AND RECORDS

This General Area of Competence deals with the competencies required to support the processes of retention and disposition of information and records to determine what should be transferred to the National Archives, transferred to another department or organization, or destroyed. It also covers those competencies required to determine how long information and records need to be kept to meet operational needs.

Retention and Disposition activities ensure that the information and records required to support the organizational mandate are removed when no longer required. Failure to dispose of information and records in an orderly fashion would mean that programs would not remain up-to-date.

F. DISPOSE OF INFORMATION AND RECORDS

F1. Provide retention and disposition capabilities

F1.1 Create retention and disposition component of record keeping system
- F1.1.1 Assess needs
- F1.1.2 Determine requirements for retention and disposition
- F1.1.3 Identify and evaluate options
- F1.1.4 Select retention and disposition component
- F1.1.5 Implement retention and disposition component
- F1.1.6 Test retention and disposition component

F2. Develop Records Disposition Submission to National Archives

F2.1 Develop plan

F2.1.1 Determine needs and scope

F2.1.2 Contact National Archives for position in Multi-Year Disposition Plan (MYDP)

F2.1.3 Identify areas not covered by Multi-Institutional Disposition Authorities (MIDAs) or existing Institution-Specific Disposition Authorities (ISDAs)

F2.1.4 Obtain approvals to proceed

F2.1.5 Identify target areas

F2.1.6 Determine time frame

F2.1.7 Establish procedures

F2.1.8 Design or acquire data gathering tools

F2.2 Gather and analyse data

F2.2.1 Use data gathered during inventory

F2.2.2 Interview key personnel

F2.2.3 Research legislative and regulatory requirements

F2.2.4 Research organizational policies and requirements

F2.2.5 Research programs, functions and activities of department

F2.2.6 Identify and analyse record values

F2.2.7 Analyse requirements and risks

F2.3 Create Submission

F2.3.1 Describe programs, activities and functional areas

F2.3.2 Describe disposition requirements

F2.3.3 Describe records of functional areas

F2.3.4 Liaise with National Archives on development of Submission

F2.3.5 Obtain archival appraisal from National Archives

F2.3.6 Negotiate terms and conditions of archival transfer with National Archives and departmental authorities

F2.4 Obtain approvals

F2.4.1 Obtain departmental approval of Submission

F2.4.2 Obtain National Archives approval of Submission

F2.4.3 Receive Records Disposition Authority (RDA) from National Archives

F3. Create records retention and disposition schedule

F3.1 Develop Schedule

F3.1.1 Use data gathered while preparing submissions

F3.1.2 Use RDA for disposition actions

F3.1.3 Develop retention periods in conjunction with functional areas and legal experts

F3.2 Obtain approvals for schedule
- F3.2.1 Prepare documentation and rationale
- F3.2.2 Coordinate and facilitate review process
- F3.2.3 Finalize schedule
- F3.2.4 Obtain departmental approval of schedule

F3.3 Communicate Schedule
- F3.3.1 Add schedule data to record keeping system
- F3.3.2 Distribute schedule to functional areas and regional offices

F4. Implement schedule

F4.1 Apply schedule
- F4.1.1 Determine restrictions to applying schedule
- F4.1.2 Notify functional areas of impending disposition
- F4.1.3 Transfer materials
- F4.1.4 Destroy materials
- F4.1.5 Maintain statistics and audit trails

F4.2 Use intermediate or semi-active storage facilities
- F4.2.1 Prepare accessions lists and indices
- F4.2.2 Ship to facilities
- F4.2.3 Recall from storage
- F4.2.4 Resend to storage
- F4.2.5 Maintain record of recall and resend activities

F4.3 Monitor compliance with schedule
- F4.3.1 Design review and audit criteria and process
- F4.3.2 Apply review and audit process

G. PROVIDE ELECTRONIC SERVICES

Technology affects the entire information and records management program, whether it be electronic record keeping, electronic access, or electronic communications. Creating and maintaining electronic systems, regardless of content, is a significant component of the profession.

Given the speed with which technology is changing the workplace, providing electronic services to our clients and users is critical. If information and records management specialists do not have the competencies and skills to deal with electronic information, they will be unable to address workplace issues and client and user needs.

G. PROVIDE ELECTRONIC SERVICES

G1. Acquire or develop software

- G1.1 Assess needs
  - G1.1.1 Determine scope of the project
  - G1.1.2 Focus scope of the project
  - G1.1.3 Prepare business case
  - G1.1.4 Obtain approvals

- G1.2 Design or adapt software
  - G1.2.1 Design record keeping requirements
  - G1.2.2 Build record keeping requirements into system design
  - G1.2.3 Keep abreast of emerging trends in software
  - G1.2.4 Write functional specifications
  - G1.2.5 Create task list
  - G1.2.6 Write programming code for each task
  - G1.2.7 Prepare system documentation

- G1.3 Select software
  - G1.3.1 Develop criteria for selection
  - G1.3.2 Compare available software and criteria list
  - G1.3.3 Ensure compatibility with departmental systems

- G1.4 Implement software
  - G1.4.1 Load software on to server(s)
  - G1.4.2 Test for functionality
  - G1.4.3 Deploy software

- G1.5 Maintain software
  - G1.5.1 Determine maintenance schedule

- G1.6 Provide user services
  - G1.6.1 Train users
  - G1.6.2 Design and implement service agreements
  - G1.6.3 Provide user help services
  - G1.6.4 Prepare and disseminate users guides and manuals
  - G1.6.5 Prepare and disseminate system administration guides and manuals

- G1.7 Audit / Evaluate / Review
  - G1.7.1 Obtain and analyse feedback
  - G1.7.2 Determine intended functions are being performed
  - G1.7.3 Identify new requirements

G2. Develop databases
- G2.1 Assess needs
  - G2.1.1 Determine scope of the project
  - G2.1.2 Focus scope of the project
- G2.2 Design databases
  - G2.2.1 Create task list
  - G2.2.2 Design record keeping requirements
  - G2.2.3 Write functional specifications
  - G2.2.4 Write programming code
- G2.3 Create databases
  - G2.3.1 Input data
  - G2.3.2 Incorporate record keeping requirements
  - G2.3.3 Test for functionality
  - G2.3.4 Ensure compatibility with departmental systems
- G2.4 Maintain databases
  - G2.4.1 Determine maintenance schedule
  - G2.4.2 Test and update data
- G2.5 Audit / Evaluate / Review
  - G2.5.1 Obtain and analyse feedback
  - G2.5.2 Determine intended functions are being performed
  - G2.5.3 Identify new requirements

G3. Develop user interface
- G3.1 Assess needs
  - G3.1.1 Determine scope of the project
  - G3.1.2 Focus scope of the project
- G3.2 Design interfaces
  - G3.2.1 Create task lists
  - G3.2.2 Write programming code for each task
  - G3.2.2 Prepare system documentation
- G3.3 Implement interfaces
  - G3.3.1 Load interfaces software onto server(s)
  - G3.3.2 Test for functionality
  - G3.3.3 Ensure compatibility with departmental systems
  - G3.3.4 Train users
- G3.4 Maintain interfaces
  - G3.4.1 Determine maintenance schedule
  - G3.4.2 Test and update functionality

G3.5 Audit / Evaluate / Review
- G3.5.1 Obtain and analyse feedback
- G3.5.2 Determine intended functions are being performed
- G3.5.3 Identify new requirements

G4. Develop and maintain websites

G4.1 Assess needs
- G4.1.1 Determine scope of the project
- G4.1.2 Focus scope of the project

G4.2 Design websites
- G4.2.1 Create web site plan
- G4.2.2 Build web pages
- G4.2.3 Design record keeping requirements, including metadata

G4.3 Launch websites
- G4.3.1 Upload files to server
- G4.3.2 Incorporate record keeping requirements
- G4.3.3 Create access and security control

G4.4 Maintain websites
- G4.4.1 Determine maintenance schedule
- G4.4.2 Test and update links

G4.5 Audit / Evaluate / Review
- G4.5.1 Obtain and analyse feedback
- G4.5.2 Determine intended functions are being performed
- G4.5.3 Identify new requirements

G5. Undertake imaging and digitizing activities

G5.1 Assess needs
- G5.1.1 Determine scope of the project
- G5.1.2 Focus scope of the project
- G5.1.3 Prepare business case
- G5.1.4 Obtain approvals

G5.2 Select product
- G5.2.1 Develop criteria for selection
- G5.2.2 Design record keeping requirements
- G5.2.3 Compare available products
- G5.2.4 Ensure compatibility with departmental systems

G5.3 Implement project
- G5.3.1 Develop workflow for imaging or digitizing
- G5.3.2 Incorporate record keeping requirements

G5.3.3 Scan or input data
G5.3.4 Deploy system

G5.4 Maintain project
G5.4.1 Determine maintenance schedule
G5.4.2 Test and update data

G5.5 Provide user services
G5.5.1 Train users
G5.5.2 Design and implement service agreements
G5.5.3 Provide user help services
G5.5.4 Prepare and disseminate users guides and manuals
G5.5.5 Prepare and disseminate system administration guides and manuals

G5.6 Audit / Evaluate / Review
G5.6.1 Obtain and analyse feedback
G5.6.2 Determine intended functions are being performed
G5.6.3 Identify new requirements

G6. Develop networks
G6.1 Assess needs
G6.1.1 Determine scope of the project
G6.1.2 Focus scope of the project

G6.2 Select network(s)
G6.2.1 Develop criteria for network selection
G6.2.2 Compare available network software and criteria list
G6.2.3 Ensure compatibility with departmental systems

G6.3 Install network(s)
G6.3.1 Load software on to server(s)
G6.3.2 Test for functionality

G6.4 Maintain network(s)
G6.4.1 Determine maintenance schedule
G6.4.2 Test and update functionality

G6.5 Audit / Evaluate / Review
G6.5.1 Obtain and analyse feedback
G6.5.2 Determine intended functions are being performed
G6.5.3 Identify new requirements

SKILLS

H. DEMONSTRATE BUSINESS AND MANAGEMENT SKILLS

H1. Demonstrate strategic thinking
- H1.1 Identify issues and opportunities for one's own organization
  - H1.1.1 See the big picture
  - H1.1.2 Anticipate trends, future needs and requirements
- H1.2 Recommend changes or new services
  - H1.2.1 Identify various scenarios
  - H1.2.2 Select optimal scenario

H2. Demonstrate planning skills
- H2.1 Establish priorities
  - H2.1.1 Identify criteria for prioritization
  - H2.1.2 Establish and apply procedure for prioritization
- H2.2 Define objectives
  - H2.2.1 Define long term state-of-the-art objectives
  - H2.2.2 Define short term state-of-the-art objectives
- H2.3 Identify required resources
  - H2.3.1 Establish profile(s) of required human resources
  - H2.3.2 Identify required technological resources
  - H2.3.3 Identify other required resources
- H2.4 Prepare plans
  - H2.4.1 Determine steps and time frame

H3. Demonstrate financial management skills
- H3.1 Plan and manage budgets
  - H3.1.1 Plan and manage operational budget
  - H3.1.2 Review invoices and authorize payment
  - H3.1.3 Approve specific budgetary expenditures
  - H3.1.4 Prepare or review and approve cost-benefit analyses
  - H3.1.5 Develop multi-year forecasts and narrative reports
  - H3.1.6 Recommend cost recovery, cost sharing or service sharing arrangements
- H3.2 Monitor expenses and revenues
  - H3.2.1 Establish and apply monitoring procedure
  - H3.2.2 Anticipate and justify gaps
  - H3.2.3 Recommend and apply corrective action(s)

H4. Demonstrate organizational skills
- H4.1 Obtain human, physical, material and technological resources
  - H4.1.1 Establish recruitment and purchasing or leasing procedures
  - H4.1.2 Proceed according to standards, requirements and time frame
- H4.2 Assign and communicate individual mandates
  - H4.2.1 Demonstrate delegation skills

H5. Demonstrate people management skills
- H5.1 Inspire and motivate colleagues and other contributors
  - H5.1.1 Be a role model
  - H5.1.2 Demonstrate importance of each individual's role and contributions
  - H5.1.3 Acknowledge individual and team accomplishments
- H5.2 Monitor team and individual performance
  - H5.2.1 Establish monitoring procedures and activities
  - H5.2.2 Carry out monitoring procedures and activities
  - H5.2.3 Evaluate individual and team performance
  - H5.2.4 Deal effectively with employee and team problems
  - H5.2.5 Manage grievances
- H5.3 Demonstrate coaching skills
  - H5.3.1 Provide direction and feedback on a timely and regular basis
  - H5.3.2 Provide guidance, instruction and assistance on a timely and regular basis
  - H5.3.3 Provide career development guidance
  - H5.3.4 Provide training and education guidance
- H5.4 Demonstrate delegation skills
  - H5.4.1 Assign work according to the skills, abilities and potential of staff
  - H5.4.2 Give staff the necessary degree of responsibility and authority to accomplish tasks
  - H5.4.3 Provide clear directions
  - H5.4.4 Make provisions for follow-up

H6. Demonstrate policy management skills
- H6.1 Perform benchmarking activities
- H6.2 Develop, design and contribute to policies, principles, rules, guidelines, standards and procedures
  - H6.2.1 Demonstrate awareness of corporate and organizational culture
  - H6.2.2 Demonstrate awareness of regulatory and statutory requirements
  - H6.2.2 Demonstrate awareness of technical requirements
- H6.3 Implement policies

H6.4 Monitor compliance to policies

H7. Demonstrate problem solving skills
- H7.1 Identify and diagnose the problem
  - H7.1.1 Integrate information from different sources
  - H7.1.2 Distinguish causes and symptoms
- H7.2 Identify possible solutions
  - H7.2.1 Consult and research
- H7.3 Select solution
  - H7.3.1 Determine criteria
  - H7.3.2 Evaluate and compare possible solutions
- H7.4 Develop and implement solutions

H8. Demonstrate decision making skills
- H8.1 Make timely decisions
  - H8.1.1 Readily address issues and problems under one's authority
  - H8.1.2 Quickly react to urgent matters and situations
  - H8.1.3 Assess risks
  - H8.1.4 Take calculated risks
  - H8.1.5 Accept impact and consequences of one's decision
- H8.2 Make appropriate decisions
  - H8.2.1 Whenever possible, take time to analyse the problem or situation
  - H8.2.2 Rely on one's judgement or experience
  - H8.2.3 Consult individuals trusted for their wisdom and practical experience
  - H8.2.4 Accept impact and consequences of one's decisions

H9. Demonstrate project management skills
- H9.1 Create a proposal
  - H9.1.1 Assess needs
  - H9.1.2 Justify appropriateness and feasibility of project
  - H9.1.3 Prepare business case
  - H9.1.4 Obtain approvals
- H9.2 Develop and implement project plan
  - H9.2.1 Take into account resources, time and quality issues
  - H9.2.2 Recruit and train the right people for the project
  - H9.2.3 Lead project
- H9.3 Monitor project progress
  - H9.3.1 Keep project on schedule and within budget
  - H9.3.2 Anticipate delays and difficulties and adjust plans when necessary

H9.4 Evaluate output
H9.4.1 Learn from project results

H10. Demonstrate contract management skills
H10.1 Create a proposal
H10.1.1 Assess needs
H10.1.2 Justify appropriateness and feasibility of contract
H10.1.3 Prepare business case
H10.1.4 Obtain approvals

H10.2 Develop terms of reference
H10.2.1 Take into account resources, time and quality issues
H10.2.2 Specify requirements

H10.3 Select Contractor
H10.3.1 Develop request
H10.3.2 Communicate request
H10.3.3 Evaluate responses

H10.4 Monitor contract progress
H10.4.1 Keep contract on schedule and within budget
H10.4.2 Anticipate delays and difficulties and adjust when necessary

H10.5 Evaluate output
H10.5.1 Learn from results

I. DEMONSTRATE INTERPERSONAL SKILLS

I1. Demonstrate concern for client / customer / user
I1.1 Respond to client needs and expectations
I1.1.1 Identify needs and expectations

I1.2 Maintain and improve quality of services
I1.2.1 Obtain information from client / customer / user
I1.2.2 Initiate action and address issues with the client in mind

I1.3 Easily establish contact with clients / customers / users
I1.3.1 Demonstrate interpersonal skills
I1.3.2 Demonstrate listening skills
I1.3.3 Demonstrate professional competence

I1.4 Maintain long lasting relationships with clients / customers / users
I1.4.1 Demonstrate interpersonal skills
I1.4.2 Demonstrate listening skills
I1.4.3 Demonstrate professional competence

I2. Demonstrate oral communication skills
- I2.1 Give clear directions and instructions
  - I2.1.1 Understand adult learning principles
  - I2.1.2 Make presentation one-on-one, to small or large groups
  - I2.1.3 Contribute to departmental and interdepartmental committees and working groups
- I2.2 Explain complex issues and material in plain language free from jargon
- I2.3 Make various types of formal presentations

I3. Demonstrate written communication skills
- I3.1 Write clearly and concisely
  - I3.1.1 Use appropriate vocabulary and terminology
  - I3.1.2 Comply with grammar rules
- I3.2 Edit documentation
- I3.3 Organize complex information to facilitate understanding

I4. Demonstrate leadership
- I4.1 Demonstrate a capacity to influence
  - I4.1.1 Express and promote ideas
  - I4.1.2 Take a clear stand on issues
  - I4.1.3 Make oneself understood and respected
  - I4.1.4 Chair departmental and interdepartmental committees and working groups
- I4.2 Orient individual and team efforts
  - I4.2.1 Define, suggest and recall objectives
  - I4.2.2 Follow up on tasks and deliverables
  - I4.2.3 Adjust or modify objectives and conditions

I5. Demonstrate negotiation skills
- I5.1 Create a positive climate
  - I5.1.1 Find appropriate time and place
  - I5.1.2 Demonstrate listening skills
  - I5.1.3 Demonstrate empathy
- I5.2 Persuade
  - I5.2.1 Present and defend one's position with emphasis on its benefits for the other party(ies)
- I5.3 Find a win-win arrangement or settlement
  - I5.3.1 Try to understand position of other party(ies)
  - I5.3.2 Identify items and issues where a compromise is possible

I6. Demonstrate interviewing skills

I6.1 Create a positive climate

I6.1.1 Demonstrate listening skills

I6.1.2 Demonstrate empathy

I6.2 Use interviewing techniques

I6.2.1 Ask open-ended questions

I6.2.2 Ask close-ended questions

I6.2.3 Use case study and problem resolution techniques

I7. Demonstrate teamwork skills

I7.1 Promote collaboration and cooperation and share one's experience and expertise

I7.1.1 Share information

I7.1.2 Share ideas

I7.1.3 Fulfill commitments to colleagues

I7.1.4 Participate in departmental and interdepartmental committees and working groups

I7.2 Earn colleagues' trust and support

I7.2.1 Accept others' ideas

I7.2.2 Praise contributions of fellow colleagues

I7.2.3 Be straightforward with colleagues at all times

I7.3 Suggest ideas and adopt behaviours to optimize teamwork

I7.3.1 Demonstrate concern for interpersonal relations among team workers

I7.3.2 Refrain from dominating meetings

J. DEMONSTRATE PERSONAL SKILLS

J1. Demonstrate computer skills

J1.1 Use keyboarding skills

J1.2 Use electronic mail systems

J1.3 Use word processing software

J1.4 Develop and use spreadsheets

J1.5 Develop and use databases

J2. Demonstrate awareness of corporate culture

J2.1 Identify and comply with corporation's formal and informal guiding principles and values

J2.2 Comply with the corporation's ways and means

J3. Demonstrate innovation skills

J3.1 Act on one's own initiative

J3.2 Provide new insights or different perspectives on common problems or situations

J3.3 Develop solutions and consider options which go beyond the traditional or conventional approaches

J4. Demonstrate thoroughness and attention to detail

J4.1 Perform tasks to the necessary standards of accuracy and quality

J4.2 Identify and address details that ensure a smooth operation and effective service

J5. Demonstrate time-management skills

J5.1 Prioritize tasks and assignments

J5.2 Work effectively on several tasks or assignments at the same time

J5.3 Work under pressure

J5.4 Meet demanding deadlines

J6. Manage professional development and growth

J6.1 Keep abreast of trends and developments

J6.2 Use changes occurring in the workplace as opportunities for professional development and growth

J6.3 Define and update a professional development plan

J7. Demonstrate analytical skills

J7.1 Collect and synthesize facts and data

J7.2 Break down facts and data into simple elements

J7.3 Identify the essential or most significant issues or challenges

J7.4 Draw logical conclusions

J8. Demonstrate conceptual skills

J8.1 Recognize patterns, trends or causes of events

J8.2 Identify and design or develop solutions

APPENDIX A - JOB MODELS

These titles and client-service results descriptions have been extracted from the Universal Classification Standard (UCS) interdepartmental models. The models shown here have been divided into four main levels of work: Basic Level, Technical Level, Expert Level, and Manager Level. Most of these models are available in their entirety on the UCS Website at: **http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/ucs-ngc/**

1. BASIC LEVEL:

Title: Information Holdings / Records Assistant

Client-Service Results: Information holdings / records filing and retrieval services to employees of the Department.

2. TECHNICAL LEVEL:

Title: Information Holdings / Records Management Classification and Retrieval Specialist

Client-Service Results: Information holdings / records management research, retrieval and classification services to senior management and employees of the department.

Title: Information Holdings / Records Scheduling Assistant

Client-Service Result: Information storage, retrieval, maintenance, protection and disposition services for information holdings in all media for senior managers and employees in a designated area or region of the Department.

3. EXPERT LEVEL:

Title: Supervisor, Information Holdings / Records Management - Client Services

Client-Service Results: Information holdings / records management services to managers and employees of a designated area of the Department.

Title: Information Holdings / Records Management Systems Analyst

Client-Service Results: Information holdings / records management systems and advice to senior management and employees of the department.

Title: Information Holdings / Records Management Policy Officer

Client-Service Results: Information holdings / records management policies, strategies, training tools and advice to senior management and employees of the department.

4. MANAGER LEVEL:

Title: Head, Information Holdings / Records Management Systems

Client-Service Results: Information holdings / records management systems and advice to senior management and employees of the Department and the public.

Title: Head, Information Holdings / Records Scheduling

Client-Services Results: Information retention and disposition schedules and the departmental essential records program, for the senior managers and employees of the department.

Title: Head, Information Holdings / Records Management Operations

Client-Service Results: Information holdings / records management services to senior managers and employees of the Department.

Title: Manager, Information Holdings / Records Management and Advisory Services

Client-Service Results: Information holdings / records management operational policy and service delivery framework for the department and the direction of its implementation.

APPENDIX B - SAMPLE COMPETENCY LEVELS

This appendix shows the GACs and Tasks, divided by Job Model Level, and rated according to a scale. The ratings shown are sample levels which demonstrate the level of competence required by each level of work.

Rating Scale: 0 = No awareness or skill;
1 = Awareness only, understand;
2 = Can do with assistance;
3 = Skilled, no supervision;
4 = Advanced, can lead and review;
5 = Can plan work of others.

COMPETENCIES	ENTRY LEVEL	TECHNICAL LEVEL	EXPERT LEVEL	MANAGER LEVEL
A. PROVIDE INFORMATION AND RECORDS MANAGEMENT PROGRAMS AND SERVICES				
A1. Establish programs and services	0	2	4	5
A2. Advise department on record keeping	1	3	4	5
B. CAPTURE INFORMATION AND RECORDS				
B1. Provide record keeping system	1	3	4	5
B2. Conduct inventories	1	3	4	5
C. ORGANIZE AND DESCRIBE INFORMATION AND RECORDS				
C1. Provide organization and description capabilities	0	2	4	5
C2. Create classification schemes	1	3	4	5
C3. Create or derive descriptive records and metadata	1	3	4	5
C4. Apply classification	2	4	5	5
C5. Maintain classification schemes	2	4	5	5
D PROVIDE ACCESS TO INFORMATION AND RECORDS				
D1. Provide access and retrieval capabilities	0	2	4	5
D2. Manage user data	1	3	5	5
D3. Respond to research and reference requests	2	4	5	5
D4. Prepare and disseminate research documents	1	3	4	5

E. STORE AND PROTECT INFORMATION AND RECORDS				
E1. Provide Storage and Protection Capabilities	0	2	4	5
E2. Provide storage facilities	0	1	2	3
E3. Store information and records	2	3	4	5
E4. Manage media and information	2	4	5	5
E5. Provide protection or preservation solutions	2	3	4	5
E6. Provide security	2	3	4	5
E7. Provide disaster planning	1	2	4	5
E8. Provide essential records services	1	2	4	5
F. DISPOSE OF INFORMATION AND RECORDS				
F1. Provide retention and disposition capabilities	0	2	4	5
F2. Develop Records Disposition Submission to National Archives	1	2	4	5
F3. Create records retention and disposition schedule	1	3	4	5
F4. Implement Schedule	2	3	4	5
G. PROVIDE ELECTRONIC SERVICES				
G1 Acquire or develop software	1	2	3	4
G2. Develop databases	1	2	3	4
G3. Develop user interface	1	2	3	4
G4. Develop and maintain websites	1	2	3	4
G5. Undertake imaging and digitizing activities	1	2	3	4
G6. Develop networks	1	2	3	4
H. DEMONSTRATE BUSINESS AND MANAGEMENT SKILLS				
H1. Demonstrate strategic thinking	1	2	3	4
H2. Demonstrate planning skills	3	3	4	5
H3. Demonstrate financial management skills	1	2	3	5
H4. Demonstrate organizational skills	3	3	4	5
H5. Demonstrate people management skills	1	2	4	5
H6. Demonstrate policy management skills	1	2	4	5

H7. Demonstrate problem solving skills	3	3	4	5
H8. Demonstrate decision making skills	3	3	4	5
H9. Demonstrate project management skills	2	2	4	5
H10. Demonstrate contract management skills	0	1	3	4
I. DEMONSTRATE INTERPERSONAL SKILLS				
I1. Demonstrate concern for client / customer / user	3	3	4	5
I2. Demonstrate oral communication skills	3	3	4	5
I3. Demonstrate written communication skills	2	3	4	5
I4. Demonstrate leadership	1	3	4	5
I5. Demonstrate negotiation skills	2	3	4	5
I6. Demonstrate interviewing skills	0	3	4	5
I7. Demonstrate teamwork skills	1	3	4	5
J. DEMONSTRATE PERSONAL SKILLS				
J1. Demonstrate computer skills	3	3	4	5
J2. Demonstrate awareness of corporate culture	1	3	4	5
J3. Demonstrate innovation skills	2	3	4	5
J4. Demonstrate thoroughness and attention to detail	3	3	4	5
J5. Demonstrate time-management skills	3	3	4	5
J6. Manage professional development and growth	3	3	4	5
J7. Demonstrate analytical skills	2	3	4	5
J8. Demonstrate conceptual skills	2	3	4	5

APPENDIX C - COMPETENCY SELF ASSESSMENT

Rating Scale: 0 = No awareness or skill;
1 = Awareness only, understand;
2 = Can do with assistance;
3 = Skilled, no supervision;
4 = Advanced, can lead and review;
5 = Can plan work of others.

COMPETENCIES	LEVEL
A. PROVIDE INFORMATION AND RECORDS MANAGEMENT PROGRAMS AND SERVICES	
A1. Establish programs and services	012345
A2. Advise department on record keeping	012345
B. CAPTURE INFORMATION AND RECORDS	
B1. Provide record keeping system	012345
B2. Conduct inventories	012345
C. ORGANIZE AND DESCRIBE INFORMATION AND RECORDS	
C1. Provide organization and description capabilities	012345
C2. Create classification schemes	012345
C3. Create or derive descriptive records and metadata	012345
C4. Apply classification	012345
C5. Maintain classification schemes	012345
D. PROVIDE ACCESS TO INFORMATION AND RECORDS	
D1. Provide access and retrieval capabilities	012345
D2. Manage user data	012345
D3. Respond to research and reference requests	012345
D4. Prepare and disseminate research documents	012345
E. STORE AND PROTECT INFORMATION AND RECORDS	
E1. Provide storage and protection capabilities	012345
E2. Provide storage facilities	012345
E3. Store information and records	012345
E4. Manage media and information	012345
E5. Provide protection and preservation solutions	012345
E6. Provide security	012345
E7. Provide disaster planning	012345
E8. Provide essential records services	012345

F. DISPOSE OF INFORMATION AND RECORDS	
F1. Provide retention and disposition capabilities	012345
F2. Develop Records Disposition Submission to National Archives	012345
F3. Create records retention and disposition schedule	012345
F4. Implement schedule	012345
G. PROVIDE ELECTRONIC SERVICES	
G1. Acquire or develop software	012345
G2. Develop databases	012345
G3. Develop user interface	012345
G4. Develop and maintain websites	012345
G5. Undertake imaging and digitizing activities	012345
G6. Develop networks	012345
H. DEMONSTRATE BUSINESS AND MANAGEMENT SKILLS	
H1. Demonstrate strategic thinking	012345
H2. Demonstrate planning skills	012345
H3. Demonstrate financial management skills	012345
H4. Demonstrate organizational skills	012345
H5. Demonstrate people management skills	012345
H6. Demonstrate policy management skills	012345
H7. Demonstrate problem solving skills	012345
H8. Demonstrate decision making skills	012345
H9. Demonstrate project management skills	012345
H10.Demonstrate contract management skills	012345
I. DEMONSTRATE INTERPERSONAL SKILLS	
I1. Demonstrate concern for client / customer / user	012345
I2. Demonstrate oral communication skills	012345
I3. Demonstrate written communication skills	012345
I4. Demonstrate leadership	012345
I5. Demonstrate negotiation skills	012345
I6. Demonstrate interviewing skills	012345
I7. Demonstrate teamwork skills	012345
J. DEMONSTRATE PERSONAL SKILLS	
J1. Demonstrate computer skills	012345
J2. Demonstrate awareness of corporate culture	012345
J3. Demonstrate innovation skills	012345
J4. Demonstrate thoroughness and attention to detail	012345
J5. Demonstrate time-management skills	012345
J6. Manage professional development and growth	012345
J7. Demonstrate analytical skills	012345
J8. Demonstrate conceptual skills	012345

GESTION DE L'INFORMATION ET DES DOCUMENTS

PROFIL DE COMPÉTENCES

Bureau des documents gouvernementaux
Archives nationales du Canada

avril 2000

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 1
- Utilisations du profil 1
- Origine du profil 2
- Processus d'établissement des compétences 2
- Principaux éléments du profil de compétences 3

COMPÉTENCES 5

A. OFFRIR DES PROGRAMMES ET DES SERVICES DE GESTION DE L'INFORMATION ET DES DOCUMENTS 5
- A1. Établir des programmes et des services 5
- A2. Conseiller le ministère sur la tenue des dossiers 6

B. SAISIR L'INFORMATION ET LES DOCUMENTS 9
- B1. Fournir le système de tenue des dossiers 9
- B2. Dresser des inventaires 9

C. ORGANISER ET DÉCRIRE L'INFORMATION ET LES DOCUMENTS 10
- C1. Offrir les capacités d'organisation et de description 10
- C2. Créer des systèmes de classification 11
- C3. Créer des documents descriptifs et des métadonnées, ou produire des dérivés 11
- C4. Appliquer le système de classification 11
- C5. Maintenir le système de classification 12

D. ASSURER L'ACCÈS À L'INFORMATION ET AUX DOCUMENTS 12
- D1. Fournir des services d'accès et de repérage/extraction 13
- D2. Gérer les données sur les utilisateurs 13
- D3. Répondre aux demandes de recherche et de référence 13
- D4. Préparer et diffuser des documents de recherche 14

E. ENTREPOSER ET PROTÉGER L'INFORMATION ET LES DOCUMENTS 15
- E1. Fournir les services d'entreposage et de protection 15
- E2. Fournir des installations d'entreposage 15
- E3. Entreposer l'information et les documents 15
- E4. Gérer les supports et l'information 16
- E5. Fournir des solutions en matière de protection et de conservation 16
- E6. Assurer la sécurité 16
- E7. Assurer la planification antisinistre 16
- E8. Fournir des services de conservation des documents essentiels 17

F. DISPOSER DE L'INFORMATION ET DES DOCUMENTS 17
F1. Fournir les capacités en matière de conservation et de disposition 18
F2. Préparer les demandes de disposition des documents à présenter aux Archives nationales du Canada 18
F3. Dresser un calendrier de conservation et de disposition des documents 19
F4. Appliquer le calendrier 19

G. FOURNIR DES SERVICES ÉLECTRONIQUES 20
G1. Acheter ou concevoir les logiciels 20
G2. Élaborer des bases de données 21
G3. Élaborer l'interface utilisateurs 21
G4. Élaborer et maintenir des sites Web 22
G5. Entreprendre des activités d'imagerie et de numérisation 23
G6. Établir le(s) réseau(x) 23

HABILETÉS 24

H. DÉMONTRER DES HABILETÉS EN AFFAIRES ET EN GESTION 24
H1. Démontrer des habiletés en réflexion stratégique 24
H2. Démontrer des habiletés en planification 24
H3. Démontrer des habiletés en gestion financière 25
H4. Démontrer des habiletés en organisation 25
H5. Démontrer des habiletés en gestion des personnes 25
H6. Démontrer des habiletés en gestion des politiques 26
H7. Démontrer des habiletés en résolution de problèmes 26
H8. Démontrer des habiletés en prise de décisions 26
H9. Démontrer des habiletés en gestion de projet 27
H10. Démontrer des habiletés en gestion de contrats 27

I. DÉMONTRER DES HABILETÉS EN MATIÈRE DE RELATIONS HUMAINES 28
I1. Démontrer un souci pour les clients / consommateurs / utilisateurs 28
I2. Démontrer des habiletés en communication verbale 28
I3. Démontrer des habiletés en communication écrite 28
I4. Faire preuve de leadership 29
I5. Démontrer des habiletés en négociation 29
I6. Démontrer des habiletés en conduite d'entrevues 29
I7. Démontrer des habiletés en travail d'équipe 30

J. DÉMONTRER DES HABILETÉS PERSONNELLES 30
J1. Démontrer des habiletés en informatique 30
J2. Démontrer une connaissance de la culture organisationnelle 30
J3. Démontrer des habiletés en innovation 30

J4. Démontrer de la rigueur et de la minutie 31
J5. Démontrer des habiletés en gestion du temps 31
J6. S'occuper de son perfectionnement et de ses progrès sur le plan professionnel 31
J7. Démontrer des habiletés en analyse 31
J8. Démontrer des habiletés en conceptualisation 31

ANNEXE A - MODÈLES D'EMPLOIS 32

ANNEXE B - EXEMPLES DE NIVEAUX DE COMPÉTENCES 34

ANNEXE C - AUTOÉVALUATION DES COMPÉTENCES 38

Note : Dans le présent document, le genre masculin désigne les femmes et les hommes.

INTRODUCTION

Le présent document expose les « champs généraux de compétences » (CGC/GAC—General Areas of Competence) et les tâches qui constituent les fonctions officielles des professionnels et techniciens en gestion de l'information et des documents. Ces spécialistes jouent un rôle de plus en plus important lorsqu'il s'agit d'assurer un accès efficace et rapide à l'information et aux documents. Ils subissent également les répercussions des technologies changeantes et doivent faire face aux défis que soulèvent les diverses façons dont l'information est maintenant créée et stockée.

Ce profil de compétences a pour but de décrire les éléments du travail des spécialistes en gestion de l'information et des documents qui ont une responsabilité à l'intérieur de chacun des niveaux supérieurs du regroupement, c'est-à-dire les « champs généraux de compétence » (CGC). Ces spécialistes sont certains de retrouver dans les grilles de compétences détaillées toutes les tâches qu'ils accomplissent. À titre individuel ou en tant que membres d'un groupe professionnel particulier, ils n'exécuteront pas nécessairement chaque tâche indiquée dans le profil, mais toutes les fonctions d'une profession donnée y figurent à un endroit ou à un autre.

Un grand nombre des compétences contenues dans ce profil sont communes à toute la gamme des disciplines de l'information, y compris la bibliothéconomie, l'archivistique et la gestion des technologies de l'information. Le présent document se veut donc englobant plutôt qu'exclusif. Dans ce contexte, le profil peut être perçu comme un outil évolutif pouvant servir à diverses fins.

Utilisations du profil

Le profil qui suit se prête à un certain nombre d'usages. Comme motivation initiale derrière cette entreprise se trouve une volonté de faciliter le recrutement et la formation des employés actuels et éventuels. Puisque le profil fait mention de toute la gamme des compétences et habiletés nécessaires pour oeuvrer en gestion de l'information et dans les autres domaines connexes, il peut servir aussi bien pour recruter que pour évaluer la disponibilité de formation pertinente. Cet aspect est important pour les personnes qui doivent s'occuper de dotation, et aussi élaborer, dispenser ou acheter de la formation. Le profil peut également être utilisé par les personnes qui désirent évaluer leurs propres habiletés et déterminer les domaines dans lesquels elles auraient besoin de formation additionnelle. Sur le plan institutionnel, ce profil de compétences peut être utile à la rédaction de descriptions de tâches individuelles dans des domaines rattachés à la gestion de l'information.

À une échelle plus vaste, le profil de compétences peut être utilisé par l'ensemble du secteur de l'information pour illustrer l'ampleur et le type d'habiletés et de responsabilités caractérisant le travail dans ce domaine, et aussi pour mieux faire comprendre le rôle des spécialistes en gestion de l'information et des documents, surtout dans des organismes dont l'objectif ou l'intérêt premier n'est pas la gestion de l'information.

Origine du profil

Le profil a été établi par le Groupe de travail sur le développement des compétences et l'accréditation (GTDCA), qui est parrainé par le Forum sur la gestion de l'information (FGI). Le Bureau des documents gouvernementaux (BDG) des Archives nationales du Canada en assure le fonctionnement et la présidence.

Le Groupe de travail a consulté diverses sources au cours de l'élaboration de ce profil, en particulier le profil de compétences de l'Alliance des bibliothèques, des archives et de la gestion des documents, ALARM (dont les travaux sont décrits plus à fond dans les paragraphes qui suivent), l'*Étude préliminaire sur les compétences de base des futurs experts en tenue des dossiers* (un document des Archives nationales du Canada datant de 1996), et les descriptions de travail interministérielles de la Norme générale de classification ou NGC (publiées par le Secrétariat du Conseil du Trésor).

Les compétences et habiletés en gestion de l'information et des documents proviennent en grande partie des travaux d'un comité formé de représentants des trois disciplines de l'information, à savoir, l'archivistique, la bibliothéconomie et la gestion des documents. Au cours des dernières années, les membres de ce comité ont examiné les divers aspects du développement des ressources humaines, puis ils ont étudié et déterminé les questions de formation communes à tout le secteur de la gestion de l'information. Connu sous le nom d'Alliance des bibliothèques, des archives et de la gestion des documents (ALARM), le comité a accumulé une quantité appréciable de renseignements généraux, réalisé trois projets pilotes et produit plusieurs documents de discussion. Ces documents ont traité notamment de la philosophie commune aux trois disciplines, des principaux enjeux et défis reliés au développement des ressources humaines et des voies d'action possibles. Tout le profil de compétences de l'ALARM servira à déceler les lacunes et faiblesses apparentes dans l'accès actuel à la formation pertinente. Avec l'aide de Développement des ressources humaines Canada (DRHC), qui a financé la rédaction du profil, ALARM analysera ce qu'il faut faire pour corriger la situation. On trouvera de l'information sur les travaux et les documents produits par ALARM sur son site Web à l'adresse suivante : www.fis.utoronto.ca/groups/alarm.

Processus d'établissement des compétences

Le profil de compétences en gestion de l'information et des documents respecte fidèlement la structure, le format et le contenu du profil de compétences de l'ALARM. Le processus d'élaboration des compétences de l'ALARM s'est appuyé sur un certain nombre de règles et d'hypothèses : on s'est concentré sur les compétences spécialisées qui caractérisent le travail de nature professionnelle et technique dans toutes les disciplines de l'information (bien que seules les compétences en gestion de l'information et des documents soient reproduites ici). Ainsi, des compétences telles que celles requises pour « gérer » les tâches ne sont pas incluses dans la liste des compétences du travail de nature technique, mais elles sont traitées dans la section « Habiletés ».

Dans la description du travail accompli, on a évité d'utiliser certains verbes pour définir les diverses compétences, habiletés et tâches énoncées, notamment « connaître », « comprendre », « apprécier » et, bien sûr, « gérer ». On a plutôt mis l'accent sur l'action réelle. « Pour occuper un poste dans

ce domaine, une personne doit pouvoir… » : voilà la structure que l'on a retenue pour décrire les tâches. Une façon efficace de décrire une profession est de définir les tâches accomplies par les praticiens expérimentés. Pour être dûment accomplies, toutes les tâches exigent certaines connaissances et certaines habiletés.

À chaque palier de la hiérarchie des professionnels et des techniciens qui travaillent en gestion de l'information et des documents, les titulaires de divers postes ne sont pas tenus d'accomplir les mêmes tâches ni de démontrer les mêmes compétences ou les mêmes niveaux de maîtrise.

Principaux éléments du profil de compétences

Les compétences et habiletés décrites dans le profil comprennent jusqu'à quatre niveaux de détail : les champs généraux de compétence (CGC), puis les tâches, ensuite les sous-tâches, et enfin les actions telles quelles.

En premier lieu, les CGC sont numérotés de A à J, comme rubriques principales. Les CGC servent à décrire les principales responsabilités ou gammes de compétences du spécialiste de la gestion de l'information et des documents. Les rubriques A à G tiennent compte des compétences techniques. Quant aux gammes de compétences (personnelles, interpersonnelles, organisationnelles et gestionnelles) indiquées comme pertinentes à l'exécution des tâches, elles sont énoncées dans les rubriques H à J. Les CGC sont énoncés ci-dessous, tandis que les champs de compétences techniques sont décrits plus à fond dans les sections individuelles du profil de compétences.

Compétences

A. Offrir des programmes et des services de gestion de l'information et des documents
B. Saisir l'information et les documents
C. Organiser et décrire l'information et les documents
D. Assurer l'accès à l'information et aux documents
E. Entreposer et protéger l'information et les documents
F. Disposer de l'information et des documents
G. Fournir des services électroniques

Habiletés

H. Démontrer des habiletés en affaires et en gestion
I. Démontrer des habiletés en matière de relations humaines
J. Démontrer des habiletés personnelles

Deuxièmement, chaque CGC est réparti en tâches, numérotées de façon consécutive (A1, A2, etc.) sous chacun des CGC. Tout comme les CGC, les tâches sont définies en termes comportementaux et commencent donc par un verbe d'action illustrant le comportement appliqué.

Troisièmement, chaque tâche est répartie en sous-tâches, numérotées de façon consécutive (A1.1, A1.2, etc.) sous chacune des tâches. Une sous-tâche est une étape intermédiaire entre la tâche globale et les actions détaillées associées à l'exécution réelle d'une tâche donnée. Les sous-tâches ne sont pas identifiées de manière à décrire le déroulement du travail.

Quatrièmement, on retrouve une série non exhaustive d'actions ou d'indicateurs de rendement. Cette série est numérotée de façon consécutive (A1.1.1, A1.1.2, etc.) en partant des sous-tâches. Ces actions mettent en lumière certaines étapes critiques à respecter au moment de l'exécution d'une sous-tâche donnée.

Annexes

Après les parties « Compétences » et « Habiletés » du profil, on retrouve trois annexes. Elles ont pour but de créer un lien avec les descriptions de travail interministérielles du gouvernement rédigées selon la nouvelle Norme générale de classification (NGC) et de permettre une évaluation des compétences fondée sur les niveaux énoncés dans les modèles et le profil de compétences.

Annexe A — Modèles d'emplois
Les modèles d'emplois illustrés à l'annexe A sont extraits des descriptions de travail interministérielles de la NGC. On a inclus les mentions de titres et de résultats axés sur les services à la clientèle. Les modèles ont été divisés en quatre grands niveaux : débutant, technicien, spécialiste et gestionnaire. La plupart des modèles d'emplois utilisés sont disponibles sur le site Internet de la NGC à l'adresse suivante : **http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/ucs-ngc/**.

Annexe B — Exemples de niveaux de compétences
Cette annexe fait état des CGC et des tâches, lesquels sont répartis par niveau des modèles d'emplois et cotés selon une échelle de valeurs. Les cotes indiquées sont des niveaux repères qui démontrent le niveau de compétence exigé à chaque niveau d'emploi.

Annexe C - Autoévaluation des compétences
Cette annexe reprend les CGC et les tâches, qui peuvent obtenir une cote adaptée à chaque personne ou à chaque niveau des modèles d'emplois. Une fois remplie, l'autoévaluation peut servir à déterminer les écarts entre le niveau individuel et les niveaux repères indiqués à l'annexe B. Après avoir établi ces écarts, la personne qui a fait son autoévaluation est en mesure de choisir la formation qui lui permettra de combler ses lacunes.

COMPÉTENCES

A. OFFRIR DES PROGRAMMES ET DES SERVICES DE GESTION DE L'INFORMATION ET DES DOCUMENTS

Les ministères ont besoin d'information et de documents pour appuyer l'exécution des activités et des programmes. En fait, l'information même devient de plus en plus le produit livrable organisationnel du gouvernement. Ce CGC définit les compétences requises pour planifier, concevoir, mettre en oeuvre et maintenir des programmes et des services de gestion de l'information et des documents. Les spécialistes de chacun des programmes de gestion de l'information et des documents établissent un mandat et identifient les clients et les utilisateurs vers lesquels les services sont orientés. Des politiques, des procédures et des normes sont élaborées pour appuyer les buts et objectifs organisationnels. Soutenu par des politiques et des procédures dûment documentées, le mandat doit être en vigueur avant qu'on puisse entreprendre toute autre activité dans le cadre organisationnel. Dans le but d'appuyer le mandat, on conçoit et met sur pied des programmes et des services nouveaux, on examine et met à jour (au besoin) les programmes et services existants, et on commercialise les programmes et services. On établit et communique les principes de tenue des dossiers à l'échelle de l'organisme, et on oriente et encadre la collectivité des utilisateurs quant à la tenue des dossiers et à l'utilisation des programmes et des services.

L'entretien constant de l'infrastructure de tenue des dossiers fait en sorte que, dans un milieu professionnel en constante évolution, les avènements technologiques et les besoins des utilisateurs sont pris en compte de façon continue.

A. OFFRIR DES PROGRAMMES ET DES SERVICES DE GESTION DE L'INFORMATION ET DES DOCUMENTS

A1. Établir des programmes et des services

- A1.1 Préciser les exigences en matière de tenue des dossiers
  - A1.1.1 Définir l'auditoire cible
  - A1.1.2 Analyser les besoins actuels et éventuels de l'organisme et de ses utilisateurs en matière de tenue des dossiers
  - A1.1.3 Cerner les lacunes

- A1.2 Élaborer des stratégies et prévoir du soutien en matière de ressources
  - A1.2.1 Préciser les mécanismes d'élaboration des programmes et des services
  - A1.2.2 Définir les ressources requises
  - A1.2.3 Mettre au point une stratégie d'acquisition des ressources
  - A1.2.4 Obtenir le soutien et l'engagement de la haute direction

A1.3 Concevoir les programmes et les services
- A1.3.1 Mettre au point des solutions pratiques pour satisfaire aux exigences de tenue des dossiers
- A1.3.2 Définir le mandat

A1.4 Mettre sur pied les programmes et les services
- A1.4.1 Établir les procédures opérationnelles
- A1.4.2 Concevoir et appliquer les accords de services
- A1.4.3 Obtenir les ressources requises

A1.5 Évaluer les programmes et les services
- A1.5.1 Établir les critères
- A1.5.2 Recueillir les données
- A1.5.3 Analyser les données
- A1.5.4 Préparer et présenter des recommandations

A1.6 Renouveler les programmes et les services
- A1.6.1 Se tenir au fait des tendances relatives aux programmes et services de gestion de l'information et des documents
- A1.6.2 Mettre les programmes et les services à jour

A1.7 Promouvoir et commercialiser les programmes et les services
- A1.7.1 Élaborer et mettre en oeuvre une stratégie de promotion et de commercialisation
- A1.7.2 Se constituer des réseaux au niveau des groupes et au niveau personnel
- A1.7.3 Promouvoir l'importance de la tenue des dossiers
- A1.7.4 Promouvoir l'importance des documents en tant que ressources informationnelles
- A1.7.5 Promouvoir l'importance des documents en tant qu'instruments servant à satisfaire les exigences redditionnelles
- A1.7.6 Inspirer la confiance dans la fiabilité du système

A2. Conseiller le ministère sur la tenue des dossiers

A2.1 Rehausser la sensibilisation à l'importance de la tenue des dossiers
- A2.1.1 Conseiller le ministère sur ses responsabilités en matière de tenue des dossiers
- A2.1.2 S'assurer que la tenue des dossiers soit intégrée aux plans stratégiques et opérationnels
- A2.1.3 Conseiller les utilisateurs sur la façon d'utiliser les documents pour appuyer l'exécution des activités et la prestation des programmes
- A2.1.4 Conseiller les utilisateurs sur la façon de satisfaire à leurs exigences de tenue des dossiers

A2.1.5 Participer à titre de président ou de simple membre à des comités ministériels dans le but de soulever et de traiter les questions de tenue des dossiers

A2.1.6 Collaborer avec les membres des autres disciplines de l'information

A2.1.7 Collaborer avec les experts juridiques pour s'assurer que les pratiques de tenue des dossiers étayeront les exigences légales

A2.2 Donner des avis sur les questions de politiques relatives à la gestion de l'information et des documents

A2.2.1 Interpréter les lois, les politiques et les normes

A2.2.2 Contribuer à la rédaction des lois, politiques et normes

A2.2.3 Identifier les questions de loi et de politique sur l'information (protection des renseignements personnels, droit d'accès, etc.)

A2.2.4 Préparer et présenter des recommandations

A2.2.5 Rédiger et promulguer des politiques ministérielles, et en surveiller l'application

A2.3 Donner des avis sur les nouveautés, tendances et questions émergentes dans le domaine de l'information

A2.3.1 Se tenir au fait des nouveautés, tendances et questions dans le domaine de la gestion de l'information et des documents

A2.3.2 Identifier les tendances et questions émergentes touchant aux technologies de l'information (infrastructure à clé publique ou ICP, An 2000, commerce électronique, etc.)

A2.3.3 Collaborer avec l'industrie des logiciels afin de faire intégrer les exigences de tenue des dossiers dans la conception des systèmes

A2.3.4 Donner des avis sur la pertinence et l'applicabilité des tendances et questions en émergence

A2.3.5 Préciser les éléments de tenue des dossiers qui se retrouvent dans les tendances et questions en émergence

A2.3.6 Préparer et présenter des recommandations

A2.4 Donner des avis sur des questions techniques de gestion de l'information et des documents

A2.4.1 Se tenir au fait des concepts et pratiques de gestion de l'information, ainsi que des technologies de l'information actuels

A2.4.2 Appliquer les principes de tenue des dossiers généralement admis

A2.4.3 Effectuer des recherches sur les fonctions et activités administratives du gouvernement et de l'organisme

A2.4.4 Effectuer des recherches sur les processus et le déroulement du travail au sein du ministère, ainsi que sur les interactions entre les divers groupes de travail du ministère

A2.4.5 Effectuer des recherches sur les besoins redditionnels de l'organisme

A2.4.6 Donner des avis sur les types de documents que l'organisme se doit de

saisir

A2.4.7 S'assurer que les exigences de tenue des dossiers sont intégrées à la conception des applications administratives, aux méthodes de travail et aux fonctions de gestion

A2.5 Résoudre des problèmes liés à la gestion de l'information et des documents
- A2.5.1 Trouver des solutions communes de façon à éviter une tenue des dossiers de style « cloisonné »
- A2.5.2 Intégrer la tenue des dossiers aux activités quotidiennes

A2.6 Établir des règles pour la gestion de l'information et des documents
- A2.6.1 Élaborer et étayer des politiques sur les types de documents à saisir selon les besoins administratifs de l'organisme
- A2.6.2 Élaborer et étayer des procédures, des normes et des pratiques régissant l'identification, la description, la classification, l'organisation, l'entreposage, la protection, la conservation et la disposition des documents
- A2.6.3 S'assurer que les règles de tenue des dossiers sont prises en compte dans les plans, outils et techniques utilisés pour élaborer, mettre en oeuvre, évaluer et vérifier les programmes et services de l'organisme

A2.7 Assurer la liaison avec la haute direction, les clients, les pairs et la collectivité
- A2.7.1 Tisser des liens et aménager des voies de communication
- A2.7.2 Inciter la direction à appuyer les activités de tenue des dossiers
- A2.7.3 Représenter le ministère au sein de la collectivité de tenue des dossiers
- A2.7.4 Partager le savoir-faire acquis, les leçons tirées et les améliorations suggérées
- A2.7.5 Participer à titre de président ou de simple membre à des comités et groupes de travail interministériels

A2.8 Encadrer la collectivité des utilisateurs
- A2.8.1 Guider les utilisateurs quant aux pratiques efficaces de tenue des dossiers
- A2.8.2 Collaborer avec les utilisateurs à la prise en compte des besoins dans la fonctionnalité du système et des pratiques
- A2.8.3 Surveiller les activités de tenue des dossiers des utilisateurs
- A2.8.4 Attester de la conformité des utilisateurs aux pratiques de tenue des dossiers

A2.9 Fournir aux utilisateurs des séances de formation et d'orientation
- A2.9.1 Évaluer les besoins
- A2.9.2 Déterminer la portée de la formation
- A2.9.3 Déterminer l'auditoire cible
- A2.9.4 Mettre au point des outils de formation et d'orientation
- A2.9.5 Offrir des séances de formation et d'orientation
- A2.9.6 Réserver les locaux, le matériel et les outils didactiques
- A2.9.7 Fournir des plans et de la documentation

A2.9.8 Évaluer les séances de formation et d'orientation

B. SAISIR L'INFORMATION ET LES DOCUMENTS

Ce CGC a trait aux compétences requises pour appuyer les processus de saisie, de collecte et de réception de l'information et des documents internes et externes.

Les ressources informationnelles ne sont pas statiques et, par conséquent, il faut sans cesse les identifier, les compléter et les mettre à jour. Ce processus s'accomplit soit par l'acquisition d'information ou de documents, par leur saisie ou par tout moyen utilisé pour faire passer l'information ou les documents sous le contrôle physique ou intellectuel de l'organisme ou du service.

B. SAISIR L'INFORMATION ET LES DOCUMENTS

B1. Fournir le système de tenue des dossiers

- B1.1 Créer le système de tenue des dossiers
  - B1.1.1 Évaluer les besoins
  - B1.1.2 Déterminer les exigences du système de tenue des dossiers
  - B1.1.3 Déterminer les exigences à satisfaire pour pouvoir saisir les documents et les transactions dans le système
  - B1.1.4 Préciser et évaluer les possibilités
  - B1.1.5 Sélectionner le système de tenue des dossiers
  - B1.1.6 Mettre sur pied le système de tenue des dossiers
  - B1.1.7 Convertir les systèmes manuels ou semi-électroniques en systèmes entièrement automatisés
  - B1.1.8 Tester le système de tenue des dossiers

- B.1.2 Maintenir le système de tenue des dossiers
  - B1.2.1 Évaluer le système de tenue des dossiers
  - B1.2.2 Revoir et mettre à jour le système de tenue des dossiers

- B1.3 Réunir, créer et recevoir les documents
  - B1.3.1 Préciser la nature (les éléments inclus et exclus) d'un document
  - B1.3.2 Identifier les clients, les créateurs et les détenteurs
  - B1.3.3 Identifier les documents et les transactions à saisir
  - B1.3.4 Saisir les documents et les transactions dans le système de tenue des dossiers
  - B1.3.5 Traiter l'information et les documents
  - B1.3.6 Conserver des pistes de vérification et les vérifier

B2. Dresser des inventaires

- B2.1 Élaborer un plan permettant de procéder à l'inventorisation de l'information et des documents

B2.1.1 Déterminer les besoins et la portée
B2.1.2 Obtenir les approbations nécessaires pour aller de l'avant
B2.1.3 Identifier les secteurs de l'inventaire
B2.1.4 Déterminer le calendrier d'exécution
B2.1.5 Établir des procédures
B2.1.6 Concevoir ou acquérir des outils de collecte des données

B2.2 Rassembler des données
B2.2.1 Interviewer les personnes qui détiennent et utilisent l'information et les documents
B2.2.2 Étudier le mandat et la structure de l'organisme
B2.2.3 Effectuer des recherches sur les secteurs fonctionnels
B2.2.4 Revoir les procédés administratifs
B2.2.5 Effectuer des recherches sur les exigences législatives et réglementaires
B2.2.6 Effectuer des recherches sur les politiques et exigences de l'organisme
B2.2.7 Examiner les documents des secteurs fonctionnels

B2.3 Compiler les résultats de l'inventaire
B2.3.1 Analyser les données d'inventaire
B2.3.2 Évaluer les données d'inventaire
B2.3.3 Préparer des modèles de données et d'activités
B2.3.4 Préparer et présenter des rapports et des recommandations

B2.4 Mettre en oeuvre les recommandations relatives à l'inventaire
B2.4.1 Communiquer les recommandations approuvées
B2.4.2 Exécuter les recommandations approuvées
B2.4.3 Évaluer la mise en oeuvre et le projet

C. ORGANISER ET DÉCRIRE L'INFORMATION ET LES DOCUMENTS

Parmi les principales fonctions du secteur de la gestion de l'information et des documents, l'organisation et la description des ressources informationnelles de façon à les rendre accessibles aux clients et aux utilisateurs occupent une place importante.

Ce CGC énumère les compétences requises pour concevoir et appliquer des plans de classification qui garantiront que l'information et les documents sont organisés de façon uniforme, ainsi que pour créer des documents descriptifs et des métadonnées.

L'accès intellectuel aux ressources informationnelles permet aux utilisateurs de bien se prévaloir de ces ressources. Dépourvues de mécanismes d'accès, les ressources seraient inaccessibles aux clients et aux utilisateurs, et donc sans valeur.

C. ORGANISER ET DÉCRIRE L'INFORMATION ET LES DOCUMENTS

C1. Offrir les capacités d'organisation et de description
- C1.1 Créer l'élément « organisation / description » dans le système de tenue des dossiers
  - C1.1.1 Évaluer les besoins
  - C1.1.2 Déterminer les exigences en matière d'organisation et de description
  - C1.1.3 Identifier et évaluer les possibilités
  - C1.1.4 Sélectionner l'élément « organisation / description »
  - C1.1.5 Mettre en oeuvre l'élément « organisation / description »
  - C1.1.6 Tester l'élément « organisation / description »

C2. Créer des systèmes de classification
- C2.1 Déterminer les hiérarchies et les catégories
  - C2.1.1 Évaluer les besoins
  - C2.1.2 Effectuer des recherches sur les possibilités
  - C2.1.3 Utiliser les données recueillies au cours de l'inventaire
  - C2.1.4 Concevoir les hiérarchies et les catégories
  - C2.1.5 Négocier la conception du système avec les clients
  - C2.1.6 Rédiger les notes sur la portée et les descripteurs
  - C2.1.7 Concevoir la méthode de codage
  - C2.1.8 Attribuer les codes
- C2.2 Créer des thésaurus et des listes de mots vedettes
  - C2.2.1 Établir la terminologie
  - C2.2.2 Préciser les renvois
- C2.3 Créer des index
- C2.4 Documenter les systèmes de classification

C3. Créer des documents descriptifs et des métadonnées, ou produire des dérivés
- C3.1 Concevoir ou adapter les éléments de métadonnées
  - C3.1.1 Évaluer les exigences
  - C3.1.2 Effectuer des recherches sur les normes de métadonnées existantes
  - C3.1.3 Élaborer ou appliquer les éléments de métadonnées requis
  - C3.1.4 Incorporer les éléments de métadonnées au système de tenue des dossiers
- C3.2 Créer des descriptions pour le contenu, le contexte et le format
  - C3.2.1 Évaluer le contenu, le contexte et le format
  - C3.2.2 Remplir les champs de métadonnées
  - C3.2.3 S'assurer que les métadonnées sont rattachées à l'information et aux documents

C4. Appliquer le système de classification
- C4.1 Attribuer une classification aux documents
  - C4.1.1 Identifier le contenu des documents

C4.1.2 Choisir la classification appropriée

C4.1.3 Attribuer la classification aux documents

C4.1.4 Vérifier la classification déjà attribuée aux documents et recommander toute modification nécessaire

C4.2 Organiser l'information selon le système de classification
- C4.2.1 Créer des dossiers et des volumes
- C4.2.2 Classer les documents
- C4.2.3 Interclasser les documents
- C4.2.4 Incorporer ou transférer les documents lorsque les programmes sont modifiés
- C4.2.5 Maintenir des statistiques et des pistes de vérification

C4.3 Mettre à jour des thésaurus et des listes de mots vedettes

C5. Maintenir le système de classification

C5.1 Déterminer les forces et les faiblesses du système
- C5.1.1 Consulter les utilisateurs
- C5.1.2 Passer en revue le système de classification

C5.2 Réviser le système de classification
- C5.2.1 Élaborer le plan de révision
- C5.2.2 Mettre en oeuvre le plan de révision
- C5.2.3 Créer de nouvelles catégories, de nouveaux dossiers et de nouveaux volumes

D. ASSURER L'ACCÈS À L'INFORMATION ET AUX DOCUMENTS

Les clients et les utilisateurs visitent les locaux ou les installations, ils veulent consulter les ressources informationnelles sur place ou à distance, et ils ont recours à des outils descriptifs pour accéder à ces ressources. Le champ général de compétence « D » décrit les compétences requises pour assurer l'accès à l'information et aux documents, y compris les services de repérage ou d'extraction, de référence, de recherche et de consultation. Tout programme de gestion de l'information et des documents comporte un volet de services d'accès qui amène le spécialiste à interagir avec les clients, à répondre à leurs demandes, à prévoir leurs besoins et, de façon générale, à faire appel à son raisonnement et à un certain travail d'interprétation pour accomplir ses fonctions. Ce champ décrit aussi les compétences nécessaires pour saisir certaines données sur les utilisateurs et leur permettre d'accéder physiquement à l'information et aux documents.

Cette section expose également les compétences requises pour préparer des outils spécialisés, notamment des notes d'information à l'intention des clients et des utilisateurs, pour offrir à ceux-ci des séances de formation sur les installations et les services, et pour donner des avis à la haute direction ainsi qu'aux clients sur des questions juridiques telles que la protection des renseignements personnels, l'accès à l'information, le droit d'auteur et toute autre question rattachée à l'information.

D. ASSURER L'ACCÈS À L'INFORMATION ET AUX DOCUMENTS

D1. Fournir des services d'accès et de repérage/extraction

- D1.1 Créer l'élément « accès / repérage / extraction » dans le système de tenue des dossiers
  - D1.1.1 Évaluer les besoins
  - D1.1.2 Déterminer les exigences en matière d'accès et de repérage/extraction
  - D1.1.3 Identifier et évaluer les possibilités
  - D1.1.4 Sélectionner l'élément « accès / repérage / extraction »
  - D1.1.5 Mettre en oeuvre l'élément « accès / repérage / extraction »
  - D1.1.6 Tester l'élément « accès / repérage / extraction »

D2. Gérer les données sur les utilisateurs

- D2.1 Inscrire les utilisateurs
  - D2.1.1 Obtenir les renseignements nécessaires
  - D2.1.2 Vérifier l'information
  - D2.1.3 Déterminer les droits d'accès
  - D2.1.4 Saisir les données
- D2.2 Émettre des cartes d'identité aux utilisateurs
  - D2.2.1 Remettre les cartes d'identité
- D2.3 Maintenir des données sur les utilisateurs
  - D2.3.1 Surveiller la base de données sur les utilisateurs
  - D2.3.2 Mettre à jour la base de données sur les utilisateurs
  - D2.3.3 Rassembler des statistiques sur les utilisateurs
  - D2.3.4 Analyser les données sur les utilisateurs
  - D2.3.5 Tenir à jour les statistiques et les pistes de vérification

D3. Répondre aux demandes de recherche et de référence

- D3.1 Analyser les demandes
  - D3.1.1 Déterminer la portée des demandes
  - D3.1.2 Formuler une stratégie de recherche
  - D3.1.3 Circonscrire la portée des demandes
  - D3.1.4 Faire un choix parmi les ressources disponibles
- D3.2 Identifier les ressources informationnelles
  - D3.2.1 Interroger les ressources informationnelles
  - D3.2.2 Choisir les ressources informationnelles pertinentes
  - D3.2.3 Déterminer l'emplacement des ressources informationnelles
- D3.3 Générer les réponses
  - D3.3.1 Diriger les utilisateurs et les clients vers les ressources informationnelles
  - D3.3.2 Choisir les ressources informationnelles pertinentes
  - D3.3.3 Compiler les ressources informationnelles pertinentes

D3.4 Repérer et reclasser les articles*

***NOTE** : Dans le présent document, le mot « article » peut signifier, selon le contexte, dossier, document, volume, pochette-classeur, etc.

D3.4.1 Vérifier l'accès et le statut des utilisateurs
D3.4.2 Localiser les articles
D3.4.3 Enregistrer la sortie des articles
D3.4.4 Administrer le système de rappels

D3.5 Assurer le suivi des articles en cours d'utilisation
D3.5.1 Vérifier la localisation des dossiers et des documents (Qui a les documents en sa possession? Depuis quand?)
D3.5.2 Assurer le fonctionnement du système de rappels
D3.5.3 Maintenir des statistiques et des pistes de vérification

D3.6 Offrir des services de reproduction
D3.6.1 Répondre aux demandes
D3.6.2 Faire photocopier les documents
D3.6.3 Fournir des copies aux clients

D3.7 Traiter les retours
D3.7.1 Recevoir les articles
D3.7.2 Enregistrer le retour des articles

D3.8 Répondre aux demandes officielles touchant aux questions d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels
D3.8.1 Analyser les demandes
D3.8.2 Identifier les possibilités
D3.8.3 Générer les réponses
D3.8.4 Recommander un plan d'action

D4. Préparer et diffuser des documents de recherche

D4.1 Évaluer les besoins de documents et d'outils de recherche (bibliographies, orienteurs-marqueurs, feuillets de renseignements, notes d'information, documents de discussion, rapports ministériels, etc.)
D4.1.1 Déterminer la portée des documents de recherche
D4.1.2 Formuler une stratégie de recherche
D4.1.3 Déterminer l'auditoire cible
D4.1.4 Déterminer le format

D4.2 Identifier l'information et les documents demandés
D4.2.1 Chercher l'information et les documents
D4.2.2 Choisir l'information et les documents pertinents

D4.3 Créer des documents de recherche
- D4.3.1 Évaluer l'information et les documents choisis
- D4.3.2 Analyser l'information
- D4.3.3 Résumer l'information

D4.4 Remettre les documents de recherche

D4.5 Mettre à jour les documents de recherche
- D4.5.1 Établir un mécanisme d'examen
- D4.5.2 Établir un mécanisme de rétroaction

E. ENTREPOSER ET PROTÉGER L'INFORMATION ET LES DOCUMENTS

Les activités liées à l'entreposage physique et à la conservation des ressources informationnelles sont traitées dans le champ général de compétences « E ». Les ressources informationnelles doivent être entreposées et protégées de façon à ce que les clients puissent y accéder, les comprendre et les utiliser lorsqu'ils en ont besoin. Si on néglige l'entreposage et la protection de ces ressources, elles risquent de se perdre et de ne plus pouvoir répondre aux besoins des clients et des utilisateurs. La présente section décrit les compétences requises pour concevoir les installations et les solutions d'entreposage, établir des plans de reprise en cas de sinistre, mettre en oeuvre des techniques de conservation et mettre au point des systèmes de protection des installations et des systèmes électroniques.

E. ENTREPOSER ET PROTÉGER L'INFORMATION ET LES DOCUMENTS

E1. Fournir les services d'entreposage et de protection
- E1.1 Créer l'élément « entreposage / protection » dans le système de tenue des dossiers
  - E1.1.1 Évaluer les besoins
  - E1.1.2 Déterminer les exigences d'entreposage et de protection
  - E1.1.3 Identifier et évaluer les possibilités
  - E1.1.4 Sélectionner l'élément « entreposage / protection »
  - E1.1.5 Mettre en oeuvre l'élément « entreposage / protection »
  - E1.1.6 Tester l'élément « entreposage / protection »

E2. Fournir des installations d'entreposage
- E2.1 Obtenir des installations d'entreposage
  - E2.1.1 Planifier les installations
  - E2.1.2 Concevoir ou adapter les installations
  - E2.1.3 Mettre les installations en place
  - E2.1.4 Maintenir les installations
  - E2.1.5 Confier l'entreposage à des fournisseurs externes par le biais de contrats

E3. Entreposer l'information et les documents
- E3.1 Fournir des services d'entreposage

E3.1.1 Gérer l'information et les documents conservés dans les installations
E3.1.2 Classer et interclasser les documents
E3.1.3 Repérer les documents
E3.1.4 Remettre les documents aux clients
E3.1.5 Maintenir le contrat des services d'entreposage

E4. Gérer les supports et l'information
E4.1 Élaborer des solutions pour la gestion des supports
E4.1.1 Identifier les supports exigeant des démarches de traitement ou de conversion
E4.1.2 Identifier des solutions
E4.1.3 Mettre les solutions en oeuvre
E4.1.4 Maintenir les supports
E4.1.5 Maintenir l'intégrité de l'information (sur tous supports)
E4.1.6 Évaluer les solutions
E4.1.7 Revoir les solutions

E5. Fournir des solutions en matière de protection et de conservation
E5.1 Élaborer des solutions en matière de protection et de conservation
E5.1.1 Identifier l'information exigeant un traitement de protection ou de conservation
E5.1.2 Identifier des solutions
E5.1.3 Mettre en oeuvre les solutions
E5.1.4 Maintenir les solutions
E5.1.5 Évaluer les solutions
E5.1.6 Revoir les solutions

E6. Assurer la sécurité
E6.1 Élaborer des solutions en matière de sécurité
E6.1.1 Évaluer les besoins
E6.1.2 Identifier des solutions
E6.1.3 Tester les solutions

E6.2 Mettre en oeuvre les solutions en matière de sécurité
E6.2.1 Identifier ou marquer les documents classifiés
E6.2.2 Protéger les documents classifiés selon les normes établies
E6.2.3 Déclasser les documents classifiés selon le besoin

E6.3 Maintenir les solutions en matière de sécurité
E6.3.1 Évaluer les solutions en matière de sécurité
E6.3.2 Revoir les solutions en matière de sécurité

E7. Assurer la planification antisinistre
E7.1 Élaborer le plan antisinistre

E7.1.1 Identifier les scénarios antisinistre
E7.1.2 Effectuer une évaluation des menaces et des risques
E7.1.3 Documenter les scénarios antisinistre
E7.1.4 Diffuser les scénarios antisinistre
E7.1.5 Selon le besoin, confier à un fournisseur externe les tâches mentionnées ci-dessus

E7.2 Tester le plan antisinistre
E7.2.1 Simuler les conditions
E7.2.2 Concrétiser les scénarios
E7.2.3 Évaluer l'exercice

E7.3 Maintenir le plan antisinistre
E7.3.1 Évaluer les scénarios antisinistre
E7.3.2 Revoir les scénarios antisinistre

E8. Fournir des services de conservation des documents essentiels
E8.1 Élaborer un programme de conservation des documents essentiels
E8.1.1 Évaluer les besoins
E8.1.2 Identifier et tester les solutions

E8.2 Mettre en oeuvre le programme de conservation des documents essentiels
E8.2.1 Identifier / marquer les documents essentiels
E8.2.2 Copier les documents essentiels
E8.2.3 Entreposer les documents essentiels
E8.2.4 Maintenir et mettre à jour les documents essentiels

E8.3 Maintenir les services de conservation des documents essentiels
E8.3.1 Évaluer les services de conservation des documents essentiels
E8.3.2 Revoir les services de conservation des documents essentiels

F. DISPOSER DE L'INFORMATION ET DES DOCUMENTS

Le champ général de compétences « F » traite des compétences requises pour appuyer les processus de conservation et de disposition de l'information et des documents, et déterminer quels documents devront être transférés aux Archives nationales, transférés à un autre ministère ou organisme, ou détruits. Ce champ traite également des compétences requises pour déterminer pendant combien de temps on doit conserver l'information et les documents de façon à satisfaire aux besoins opérationnels.

Les processus de conservation et de disposition font en sorte que l'information et les documents servant à appuyer le mandat de l'organisme soient supprimés lorsqu'ils ne sont plus nécessaires. Si les ministères et organismes ne disposaient pas de leur information et de leurs documents de manière ordonnée, les programmes ne seraient plus à jour.

F. DISPOSER DE L'INFORMATION ET DES DOCUMENTS

F1. Fournir les capacités en matière de conservation et de disposition

- F1.1 Créer l'élément « conservation / disposition » dans le système de tenue des dossiers
  - F1.1.1 Évaluer les besoins
  - F1.1.2 Déterminer les exigences en matière de conservation et de disposition
  - F1.1.3 Identifier et évaluer les possibilités
  - F1.1.4 Sélectionner l'élément « conservation et disposition »
  - F1.1.5 Mettre en oeuvre l'élément « conservation et disposition »
  - F1.1.6 Tester l'élément « conservation et disposition »

F2. Préparer les demandes de disposition des documents à présenter aux Archives nationales du Canada

- F2.1 Élaborer le plan
  - F2.1.1 Déterminer les besoins et la portée
  - F2.1.2 Communiquer avec les Archives nationales pour connaître le rang du ministère ou organisme dans le plan pluriannuel de disposition des documents (PPDD)
  - F2.1.3 Identifier les domaines qui ne tombent pas sous le coup d'Autorisations multi-institutionnelles de disposition des documents (AMDD) ou d'une Autorisation de disposition des documents déjà accordée au ministère ou organisme
  - F2.1.4 Obtenir les approbations d'aller de l'avant
  - F2.1.5 Identifier les domaines cibles
  - F2.1.6 Déterminer les calendriers d'exécution
  - F2.1.7 Établir les procédures
  - F2.1.8 Concevoir ou acquérir les outils de collecte des données

- F2.2 Rassembler et analyser les données
  - F2.2.1 Utiliser les données recueillies au cours de l'inventaire
  - F2.2.2 Interviewer le personnel clé
  - F2.2.3 Effectuer des recherches sur les exigences législatives et réglementaires
  - F2.2.4 Effectuer des recherches sur les exigences organisationnelles et politiques
  - F2.2.5 Effectuer des recherches sur les programmes, fonctions et activités du ministère
  - F2.2.6 Identifier et analyser les valeurs des documents
  - F2.2.7 Analyser les exigences et les risques

- F2.3 Préparer les demandes d'autorisation de disposition
  - F2.3.1 Décrire les programmes, les activités et les secteurs fonctionnels
  - F2.3.2 Décrire les exigences en matière de disposition
  - F2.3.3 Décrire les documents des secteurs fonctionnels
  - F2.3.4 Assurer la liaison avec les Archives nationales pour la préparation des demandes

F2.3.5 Obtenir une évaluation archivistique des Archives nationales
F2.3.6 Négocier les modalités des transferts archivistiques avec les Archives nationales et les autorités du ministère

F2.4 Obtenir les approbations
F2.4.1 Faire approuver la demande par le ministère
F2.4.2 Faire approuver la demande par les Archives nationales
F2.4.3 Obtenir l'Autorisation de disposition de documents (ADD) des Archives nationales

F3. Dresser un calendrier de conservation et de disposition des documents
F3.1 Dresser le calendrier
F3.1.1 Utiliser les données recueillies au moment de la préparation de la Demande d'autorisation
F3.1.2 Utiliser l'ADD pour planifier les mesures de disposition
F3.1.3 Établir les périodes de conservation de pair avec les secteurs fonctionnels et les experts juridiques

F3.2 Faire approuver le calendrier
F3.2.1 Préparer la documentation et la justification
F3.2.2 Coordonner et faciliter le processus d'examen
F3.2.3 Compléter le calendrier
F3.2.4 Faire approuver le calendrier par le ministère

F3.3 Communiquer le calendrier
F3.3.1 Intégrer les détails du calendrier au système de tenue des dossiers
F3.3.2 Distribuer le calendrier aux secteurs fonctionnels et aux bureaux régionaux

F4. Appliquer le calendrier
F4.1 Appliquer le plan
F4.1.1 Déterminer les contraintes d'application du plan
F4.1.2 Aviser les secteurs fonctionnels de la disposition imminente
F4.1.3 Transférer les documents
F4.1.4 Détruire les documents
F4.1.5 Maintenir des statistiques et des pistes de vérification

F4.2 Utiliser les installations d'entreposage intermédiaires ou semi-actives
F4.2.1 Préparer les listes des nouvelles acquisitions et les index
F4.2.2 Expédier les documents aux installations
F4.2.3 Rappeler les documents du lieu d'entreposage
F4.2.4 Réacheminer les documents vers le lieu d'entreposage
F4.2.5 Maintenir le registre des activités de rappel et de réacheminement

F4.3 Surveiller la conformité au calendrier établi
- F4.3.1 Établir des critères et des processus d'examen et de vérification
- F4.3.2 Appliquer les processus d'examen et de vérification

G. FOURNIR DES SERVICES ÉLECTRONIQUES

Les technologies affectent tout le programme de gestion de l'information et des documents, qu'il s'agisse de tenue électronique des dossiers, d'accès électronique ou de communications

électroniques. La création et le maintien des systèmes électroniques, peu importe le contenu, constituent un aspect important de la profession.

Compte tenu de la rapidité à laquelle la technologie transforme le milieu de travail, fournir des services électroniques aux clients et aux utilisateurs est une tâche cruciale. Si les spécialistes de la gestion de l'information et des documents ne possèdent pas les compétences et habiletés requises pour traiter avec l'information électronique, ils seront incapables de résoudre les problèmes qui surgissent dans le milieu de travail et de combler les besoins des clients et des utilisateurs.

G. FOURNIR DES SERVICES ÉLECTRONIQUES

G1. Acheter ou concevoir les logiciels

G1.1 Évaluer les besoins
- G1.1.1 Déterminer la portée du projet
- G1.1.2 Circonscrire la portée du projet
- G1.1.3 Préparer l'analyse de rentabilisation
- G1.1.4 Obtenir les autorisations

G1.2 Concevoir ou adapter les logiciels
- G1.2.1 Préciser les exigences de tenue des dossiers
- G1.2.2 Intégrer les exigences de tenue des dossiers dans la conception du système
- G1.2.3 Se tenir au fait des nouvelles tendances dans le domaine des logiciels
- G1.2.4 Rédiger des spécifications fonctionnelles
- G1.2.5 Dresser la liste des tâches
- G1.2.6 Rédiger le code de programmation pour chacune des tâches
- G1.2.7 Préparer la documentation sur le système

G1.3 Choisir le logiciel
- G1.3.1 Élaborer les critères de sélection
- G1.3.2 Comparer le profil du logiciel disponible et la liste des critères
- G1.3.3 Assurer la compatibilité avec les systèmes ministériels

G1.4 Mettre le logiciel en oeuvre
- G1.4.1 Charger le logiciel sur le(s) serveur(s)
- G1.4.2 Tester la fonctionnalité

G1.4.3 Activer le logiciel

G1.5 Maintenir le logiciel
G1.5.1 Établir le calendrier d'entretien

G1.6 Fournir les services aux utilisateurs
G1.6.1 Former les utilisateurs
G1.6.2 Rédiger et appliquer les accords de services
G1.6.3 Offrir des services d'aide aux utilisateurs
G1.6.4 Préparer et diffuser des guides et des manuels d'utilisation
G1.6.5 Préparer et diffuser des guides et des manuels d'administration du système

G1.7 Vérifier / Évaluer / Examiner
G1.7.1 Obtenir et analyser la rétroaction
G1.7.2 Déterminer si les fonctions prévues ont été accomplies
G1.7.3 Préciser les nouvelles exigences

G2. Élaborer des bases de données
G2.1 Évaluer les besoins
G2.1.1 Déterminer la portée du projet
G2.1.2 Circonscrire la portée du projet

G2.2 Concevoir les bases de données
G2.2.1 Dresser la liste des tâches
G2.2.2 Établir les exigences de tenue des dossiers
G2.2.3 Rédiger les spécifications fonctionnelles
G2.2.4 Rédiger le code de programmation

G2.3 Créer les bases de données
G2.3.1 Entrer les données
G2.3.2 Intégrer les exigences de tenue des dossiers
G2.3.3 Tester la fonctionnalité
G2.3.4 Assurer la compatibilité avec les systèmes ministériels

G2.4 Maintenir les bases de données
G2.4.1 Établir le calendrier d'entretien
G2.4.2 Tester et mettre à jour les données

G2.5 Vérifier / Évaluer / Examiner
G2.5.1 Obtenir et analyser la rétroaction
G2.5.2 Déterminer si les fonctions prévues ont été accomplies
G2.5.3 Préciser les nouvelles exigences

G3. Élaborer l'interface utilisateurs

G3.1 Évaluer les besoins
- G3.1.1 Déterminer la portée du projet
- G3.1.2 Circonscrire la portée du projet

G3.2 Concevoir les interfaces
- G3.2.1 Dresser les listes de tâches
- G3.2.2 Rédiger le code de programmation de chacune des tâches
- G3.2.2 Préparer la documentation sur le système

G3.3 Activer les interfaces
- G3.3.1 Charger le logiciel des interfaces sur le(s) serveur(s)
- G3.3.2 Tester la fonctionnalité
- G3.3.3 Assurer la compatibilité avec les systèmes ministériels
- G3.3.4 Former les utilisateurs

G3.4 Maintenir les interfaces
- G3.4.1 Établir le calendrier d'entretien
- G3.4.2 Tester et mettre à jour la fonctionnalité

G3.5 Vérifier / Évaluer / Examiner
- G3.5.1 Obtenir et analyser la rétroaction
- G3.5.2 Déterminer si les fonctions prévues ont été accomplies
- G3.5.3 Préciser les nouvelles exigences

G4. Élaborer et maintenir des sites Web

G4.1 Évaluer les besoins
- G4.1.1 Déterminer la portée du projet
- G4.1.2 Circonscrire la portée du projet

G4.2 Concevoir les sites Web
- G4.2.1 Créer le plan des sites Web
- G4.2.2 Mettre au point les pages Web
- G4.2.3 Établir les exigences de tenue des dossiers, y compris les métadonnées

G4.3 Inaugurer les sites Web
- G4.3.1 Télécharger les fichiers vers le(s) serveur(s)
- G4.3.2 Intégrer les exigences de tenue des dossiers
- G4.3.3 Établir les mesures de contrôle de l'accès et de la sécurité

G4.4 Maintenir les sites Web
- G4.4.1 Établir le calendrier d'entretien
- G4.4.2 Tester et mettre à jour les liens

G4.5 Vérifier / Évaluer / Examiner

G4.5.1 Obtenir et analyser la rétroaction
G4.5.2 Déterminer si les fonctions prévues ont été accomplies
G4.5.3 Préciser les nouvelles exigences

G5. Entreprendre des activités d'imagerie et de numérisation

G5.1 Évaluer les besoins

G5.1.1 Déterminer la portée du projet
G5.1.2 Circonscrire la portée du projet
G5.1.3 Préparer l'analyse de rentabilisation
G5.1.4 Obtenir les autorisations

G5.2 Choisir le produit

G5.2.1 Élaborer les critères de sélection
G5.2.2 Établir les exigences de tenue des dossiers
G5.2.3 Comparer les produits disponibles
G5.2.4 Assurer la compatibilité avec les systèmes ministériels

G5.3 Mettre le projet sur pied

G5.3.1 Établir le déroulement du travail d'imagerie ou de numérisation
G5.3.2 Intégrer les exigences de tenue des dossiers
G5.3.3 Balayer ou entrer les données
G5.3.4 Activer le système

G5.4 Assurer la bonne marche du projet

G5.4.1 Déterminer le calendrier d'entretien
G5.4.2 Tester et mettre à jour les données

G5.5 Fournir des services aux utilisateurs

G5.5.1 Former les utilisateurs
G5.5.2 Rédiger et appliquer des accords de services
G5.5.3 Fournir des services d'aide aux utilisateurs
G5.5.4 Préparer et diffuser des guides et des manuels d'utilisation
G5.5.5 Préparer et diffuser les guides et manuels d'administration du système

G5.6 Vérifier / Évaluer / Examiner

G5.6.1 Obtenir et analyser la rétroaction
G5.6.2 Déterminer si les fonctions prévues ont été accomplies
G5.6.3 Préciser les nouvelles exigences

G6. Établir le(s) réseau(x)

G6.1 Évaluer les besoins

G6.1.1 Déterminer la portée du projet
G6.1.2 Circonscrire la portée du projet

G6.2 Choisir le(s) réseau(x)

G6.2.1 Établir les critères de sélection du(des) réseau(x)
G6.2.2 Comparer le profil du logiciel réseau disponible et la liste des critères
G6.2.3 Assurer la compatibilité avec les systèmes ministériels

G6.3 Installer le(s) réseau(x)
- G6.3.1 Charger le logiciel sur le(s) serveur(s)
- G6.3.2 Tester la fonctionnalité

G6.4 Veiller au bon fonctionnement du réseau
- G6.4.1 Établir le calendrier d'entretien
- G6.4.2 Tester et mettre à jour la fonctionnalité

G6.5 Vérifier / Évaluer / Examiner
- G6.5.1 Obtenir et analyser la rétroaction
- G6.5.2 Déterminer si les fonctions prévues ont été accomplies
- G6.5.3 Préciser les nouvelles exigences

HABILETÉS

H. DÉMONTRER DES HABILETÉS EN AFFAIRES ET EN GESTION

H1. Démontrer des habiletés en réflexion stratégique

H1.1 Reconnaître les défis et occasions uniques à l'organisme
- H1.1.1 Tracer un portrait d'ensemble
- H1.1.2 Prévoir les tendances, les besoins et les exigences futures

H1.2 Recommander des modifications aux services existants ou l'instauration de nouveaux services
- H1.2.1 Préciser les diverses possibilités
- H1.2.2 Sélectionner le scénario optimal

H2. Démontrer des habiletés en planification

H2.1 Établir les priorités
- H2.1.1 Préciser les critères de priorisation
- H2.1.2 Établir et appliquer les procédures de priorisation

H2.2 Définir les objectifs
- H2.2.1 Définir à long terme les objectifs d'avant-garde
- H2.2.2 Définir à court terme les objectifs d'avant-garde

H2.3 Préciser les ressources requises
- H2.3.1 Établir le(s) profil(s) des ressources humaines requises
- H2.3.2 Préciser les ressources technologiques requises
- H2.3.3 Préciser les autres ressources requises

H2.4 Préparer des plans
- H2.4.1 Déterminer les étapes et les échéanciers

H3. Démontrer des habiletés en gestion financière

H3.1 Planifier les budgets et les gérer

H3.1.1 Planifier et gérer le budget opérationnel

H3.1.2 Examiner les factures et autoriser les paiements

H3.1.3 Approuver les dépenses budgétaires spécifiques

H3.1.4 Préparer ou revoir et approuver les analyses de coûts-avantages

H3.1.5 Élaborer des projections pluriannuelles et des rapports narratifs

H3.1.6 Recommander des modalités de recouvrement des coûts, de partage des coûts ou de mise en commun des services

H3.2 Surveiller les déboursés et les recettes

H3.2.1 Établir et appliquer la procédure de surveillance

H3.2.2 Prévoir et justifier les écarts

H3.2.3 Recommander et appliquer des mesures correctives

H4. Démontrer des habiletés en organisation

H4.1 Obtenir les ressources humaines, physiques, matérielles et technologiques

H4.1.1 Établir les procédures de recrutement et d'achat ou de location

H4.1.2 Procéder selon les normes, les exigences et les calendriers d'exécution

H4.2 Attribuer et communiquer les mandats individuels

H4.2.1 Démontrer des habiletés en délégation

H5. Démontrer des habiletés en gestion des personnes

H5.1 Inspirer et motiver les collègues et autres collaborateurs

H5.1.1 Servir d'exemple

H5.1.2 Démontrer l'importance du rôle et des contributions de chaque personne

H5.1.3 Reconnaître les réalisations individuelles et collectives

H5.2 Surveiller le rendement individuel et collectif

H5.2.1 Établir des procédures et des activités de surveillance

H5.2.2 Effectuer les procédures et activités de surveillance

H5.2.3 Évaluer le rendement individuel et collectif

H5.2.4 Composer efficacement avec les problèmes des employés et de l'équipe

H5.2.5 Gérer les griefs

H5.3 Démontrer des habiletés en encadrement

H5.3.1 Donner de manière opportune et périodique des directives et de la rétroaction

H5.3.2 Donner de manière opportune et périodique des conseils, des consignes et de l'aide

H5.3.3 Donner des conseils en matière de perfectionnement professionnel

H5.3.4 Donner des conseils en matière de formation et d'éducation

H5.4 Démontrer des habiletés en délégation
- H5.4.1 Attribuer les tâches selon les compétences, les habiletés et le potentiel de chaque employé(e)
- H5.4.2 Accorder à chaque employé(e) le niveau requis de responsabilité et de pouvoir pour accomplir les tâches attribuées
- H5.4.3 Émettre des consignes claires
- H5.4.4 Prévoir un suivi

H6. Démontrer des habiletés en gestion des politiques

H6.1 Accomplir les activités d'étalonnage

H6.2 Élaborer, mettre au point et alimenter les politiques, les principes, les règles, les lignes directrices, les normes et les procédures
- H6.2.1 Être au courant de la culture institutionnelle et organisationnelle
- H6.2.2 Être au courant des exigences légales et réglementaires
- H6.2.2 Être au courant des exigences techniques

H6.3 Mettre les politiques en pratique

H6.4 Surveiller la conformité aux politiques

H7. Démontrer des habiletés en résolution de problèmes

H7.1 Déceler et diagnostiquer chaque problème
- H7.1.1 Intégrer l'information puisée à diverses sources
- H7.1.2 Départager les causes et les symptômes

H7.2 Dresser une liste de solutions possibles
- H7.2.1 Consulter et enquêter

H7.3 Choisir une solution
- H7.3.1 Déterminer les critères
- H7.3.2 Évaluer et comparer les solutions possibles

H7.4 Mettre les solutions au point et en pratique

H8. Démontrer des habiletés en prise de décisions

H8.1 Prendre des décisions opportunes
- H8.1.1 Résoudre rapidement les questions et difficultés relevant des pouvoirs respectifs
- H8.1.2 Réagir rapidement aux questions et situations urgentes
- H8.1.3 Évaluer les risques
- H8.1.4 Assumer des risques calculés
- H8.1.5 Accepter les répercussions et conséquences de ses décisions

H8.2 Prendre des décisions judicieuses
- H8.2.1 Dans la mesure du possible, prendre le temps d'analyser le problème ou la situation
- H8.2.2 Se fier à son jugement ou à son expérience
- H8.2.3 Consulter des gens de confiance pour bénéficier de leur sagesse et de leur expérience pratique
- H8.2.4 Accepter les répercussions et conséquences de ses décisions

H9. Démontrer des habiletés en gestion de projet

H9.1 Produire une proposition
- H9.1.1 Évaluer les besoins
- H9.1.2 Étayer l'adéquation et la faisabilité du projet
- H9.1.3 Préparer l'analyse de rentabilisation
- H9.1.4 Obtenir les autorisations

H9.2 Élaborer et mettre en oeuvre le plan de projet
- H9.2.1 Tenir compte des aspects « ressources », « temps » et « qualité »
- H9.2.2 Recruter et former les bonnes personnes pour le projet
- H9.2.3 Diriger le projet

H9.3 Surveiller l'avancement du projet
- H9.3.1 Respecter le calendrier et le budget établis pour le projet
- H9.3.2 Prévoir les retards et les difficultés et, au besoin, rajuster les plans

H9.4 Évaluer les résultats
- H9.4.1 Tirer des leçons des résultats du projet

H10. Démontrer des habiletés en gestion de contrats

H10.1 Produire une proposition
- H10.1.1 Évaluer les besoins
- H10.1.2 Étayer l'adéquation et la faisabilité du contrat
- H10.1.3 Préparer l'analyse de rentabilisation
- H10.1.4 Obtenir les autorisations

H10.2 Élaborer le cadre de référence
- H10.2.1 Tenir compte des aspects « ressources », « temps » et « qualité »
- H10.2.2 Préciser les exigences

H10.3 Sélectionner le(la) titulaire du contrat
- H10.3.1 Préparer la demande
- H10.3.2 Transmettre la demande
- H10.3.3 Évaluer les réponses

H10.4 Surveiller l'avancement du contrat
H10.4.1 Respecter le calendrier et le budget établis pour le contrat
H10.4.2 Prévoir les retards et les difficultés et, au besoin, rajuster le contrat

H10.5 Évaluer les résultats
H10.5.1 Tirer des leçons des résultats du contrat

I. DÉMONTRER DES HABILETÉS EN MATIÈRE DE RELATIONS HUMAINES

I1. Démontrer un souci pour les clients / consommateurs / utilisateurs
I1.1 Satisfaire aux besoins et aux attentes des clients
I1.1.1 Préciser les besoins et les attentes

I1.2 Maintenir et améliorer la qualité des services
I1.2.1 Obtenir de l'information des clients / consommateurs / utilisateurs
I1.2.2 Adopter des mesures et résoudre les questions en tenant compte des clients

I1.3 Établir facilement des contacts avec les clients / consommateurs / utilisateurs
I1.3.1 Démontrer des habiletés en relations interpersonnelles
I1.3.2 Démontrer des habiletés en écoute
I1.3.3 Démontrer des compétences professionnelles

I1.4 Maintenir des liens durables avec les clients / consommateurs / utilisateurs
I1.4.1 Démontrer des habiletés en relations interpersonnelles
I1.4.2 Démontrer des habiletés en écoute
I1.4.3 Démontrer des compétences professionnelles

I2. Démontrer des habiletés en communication verbale
I2.1 Émettre des directives et des consignes claires
I2.1.1 Comprendre les principes d'apprentissage chez les adultes
I2.1.2 Faire des exposés individuels, en petits groupes et en grands groupes
I2.1.3 Participer à des comités et groupes de travail ministériels et interministériels

I2.2 Expliquer des questions et des documents complexes dans un langage simple, exempt de jargon technique

I2.3 Effectuer divers types de présentations officielles

I3. Démontrer des habiletés en communication écrite
I3.1 Rédiger de façon claire et concise
I3.1.1 Utiliser le vocabulaire et la terminologie appropriés
I3.1.2 Respecter les règles de grammaire

I3.2 Réviser la documentation

I3.3 Structurer de l'information complexe de manière à en faciliter la compréhension

I4. Faire preuve de leadership

I4.1 Démontrer une capacité à influencer

I4.1.1 Exprimer et promouvoir des idées

I4.1.2 Adopter une position claire dans les documents à l'étude

I4.1.3 Se faire comprendre et respecter

I4.1.4 Présider des comités et des groupes de travail ministériels et interministériels

I4.2 Orienter les efforts individuels et collectifs

I4.2.1 Définir, suggérer et rappeler les objectifs

I4.2.2 Effectuer un suivi des tâches et des produits livrables

I4.2.3 Rajuster ou modifier les objectifs et les conditions

I5. Démontrer des habiletés en négociation

I5.1 Créer un climat favorable

I5.1.1 Trouver le temps et l'endroit appropriés

I5.1.2 Démontrer des habiletés en écoute

I5.1.3 Démontrer de l'empathie

I5.2 Convaincre

I5.2.1 Présenter et défendre sa position en insistant sur les avantages pour l'autre partie ou les autres parties

I5.3 Trouver un arrangement ou un règlement à la satisfaction de toutes les parties

I5.3.1 Tenter de comprendre la position de l'autre partie ou des autres parties

I5.3.2 Identifier les sujets et les problèmes susceptibles de se prêter au compromis

I6. Démontrer des habiletés en conduite d'entrevues

I6.1 Créer un climat favorable

I6.1.1 Démontrer des habiletés en écoute

I6.1.2 Démontrer de l'empathie

I6.2 Utiliser les techniques d'entrevues

I6.2.1 Poser des questions dites « ouvertes »

I6.2.2 Poser des questions dites « fermées »

I6.2.3 Appliquer les techniques d'étude de cas et de résolution des problèmes

I7. Démontrer des habiletés en travail d'équipe

I7.1 Promouvoir la collaboration / coopération et contribuer son expérience et son savoir-faire

I7.1.1 Partager l'information

I7.1.2 Partager ses idées

I7.1.3 Respecter les engagements à l'égard des collègues

I7.1.4 Participer à des comités et groupes de travail ministériels et interministériels

I7.2 Obtenir la confiance et le soutien des collègues

I7.2.1 Accepter les idées des autres

I7.2.2 Féliciter les collègues de leurs contributions

I7.2.3 Toujours adopter une attitude franche avec les collègues

I7.3 Suggérer des idées et adopter des comportements afin d'optimiser le travail d'équipe

I7.3.1 Démontrer un souci des relations interpersonnelles entre les membres de l'équipe de travail

I7.3.2 Éviter d'accaparer l'attention en réunions

J. DÉMONTRER DES HABILETÉS PERSONNELLES

J1. Démontrer des habiletés en informatique

J1.1 Être capable d'utiliser un clavier

J1.2 Utiliser des systèmes de messagerie électronique

J1.3 Utiliser des logiciels de traitement de textes

J1.4 Développer et utiliser des tableurs (chiffriers électroniques)

J1.5 Développer et utiliser des bases de données

J2. Démontrer une connaissance de la culture organisationnelle

J2.1 Connaître et respecter les valeurs et principes directeurs officiels et officieux de l'organisme

J2.2 Respecter les rouages de l'organisme

J3. Démontrer des habiletés en innovation

J3.1 Faire preuve d'autonomie

J3.2 Fournir des points de vue / angles nouveaux ou différents par rapport aux difficultés ou situations courantes

J3.3 Concevoir des solutions et envisager des possibilités débordant des approches

habituelles ou conventionnelles

J4. Démontrer de la rigueur et de la minutie

J4.1 Accomplir les tâches selon les normes d'exactitude et de qualité établies

J4.2 Cerner et régler les détails qui garantissent un fonctionnement sans heurt et un service efficace

J5. Démontrer des habiletés en gestion du temps

J5.1 Prioriser les tâches et les travaux assignés

J5.2 S'occuper efficacement et simultanément de plusieurs tâches ou travaux

J5.3 Travailler en surchauffe

J5.4 Respecter des échéanciers serrés

J6. S'occuper de son perfectionnement et de ses progrès sur le plan professionnel

J6.1 Se tenir au courant des tendances et progrès

J6.2 Saisir les transformations du milieu de travail comme des occasions de perfectionnement et de progrès au niveau professionnel

J6.3 Se dresser un plan de perfectionnement professionnel et le tenir à jour

J7. Démontrer des habiletés en analyse

J7.1 Recueillir et condenser les faits et données

J7.2 Ventiler les faits et données en éléments simples

J7.3 Cerner les enjeux ou défis les plus élémentaires ou significatifs

J7.4 Tirer des conclusions logiques

J8. Démontrer des habiletés en conceptualisation

J8.1 Reconnaître les motifs, les tendances ou les causes des événements

J8.2 Préciser et concevoir ou élaborer les solutions

ANNEXE A - MODÈLES D'EMPLOIS

Les titres de postes et les éléments « Résultats axés sur le service à la clientèle » qui suivent proviennent des modèles interministériels rédigés selon la Norme générale de classification (NGC). Les modèles illustrés ont été répartis en quatre (4) grands niveaux d'emploi : niveau débutant, niveau technicien, niveau spécialiste et niveau gestionnaire. La plupart de ces modèles sont entièrement accessibles sur le site Web de la NGC à l'adresse suivante :

http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/ucs-ngc/.

1. NIVEAU DÉBUTANT :

Titre : Adjoint ou adjointe, Gestion des fonds de renseignements / documents

Résultats axés sur le service à la clientèle :

Fournir aux employés du ministère des services de classement et de repérage ou d'extraction de l'information et des documents.

2. NIVEAU TECHNICIEN :

Titre : Technicien spécialisé ou technicienne spécialisée de la classification et du repérage ou de l'extraction, Gestion des fonds de renseignements / documents

Résultats axés sur le service à la clientèle :

Fournir aux cadres supérieurs et aux employés du ministère des services de recherche, de repérage et de classification de l'information et des documents.

Titre : Adjoint ou adjointe, Calendriers de conservation, Gestion des fonds de renseignements / documents

Résultats axés sur le service à la clientèle :

Fournir aux cadres supérieurs et aux employés d'un secteur ou d'une région du ministère des services d'entreposage, d'entretien, de protection et de disposition de l'information (sur tous les supports).

3. NIVEAU SPÉCIALISTE :

Titre : Superviseur ou superviseure, Gestion des fonds de renseignements / documents (Services à la clientèle)

Résultats axés sur le service à la clientèle :

Fournir aux gestionnaires et aux employés d'un secteur désigné du ministère des services de gestion de l'information et des documents.

Titre : Analyste des systèmes, Gestion des fonds de renseignements / documents

Résultats axés sur le service à la clientèle :

Fournir aux cadres supérieurs et aux employés du ministère des systèmes de gestion de l'information et des documents, ainsi que des conseils connexes.

Titre : Agent ou agente des politiques, Gestion des fonds de renseignements / documents

Résultats axés sur le service à la clientèle :

Fournir aux cadres supérieurs et aux employés du ministère des politiques, des stratégies, des outils de formation et des avis en matière de gestion de l'information et des documents.

4. NIVEAU GESTIONNAIRE :

Titre : Chef, Systèmes de gestion de l'information et des documents

Résultats axés sur le service à la clientèle :

Fournir aux cadres supérieurs, aux employés du ministère et au grand public des systèmes de gestion de l'information et des documents, ainsi que des avis connexes.

Titre : Chef, Fonds de renseignements / Calendriers de conservation

Résultats axés sur le service à la clientèle :

Fournir aux cadres supérieurs et aux employés du ministère des calendriers de conservation et de disposition de l'information, et préparer le programme de conservation des documents essentiels du ministère.

Titre : Chef des opérations, Fonds de renseignements / Gestion des documents

Résultats axés sur le service à la clientèle :

Fournir aux cadres supérieurs et aux employés du ministère des services de gestion de l'information et des documents.

Titre : Gestionnaire, Gestion des fonds de renseignements et des documents / Services consultatifs

Résultats axés sur le service à la clientèle :

Fournir au ministère des politiques opérationnelles liées à la gestion de l'information et des documents, ainsi qu'un cadre de prestation de services, et en diriger la mise en oeuvre.

ANNEXE B - EXEMPLES DE NIVEAUX DE COMPÉTENCES

La présente annexe expose les CGC et les tâches, répartis selon le niveau de modèle d'emploi et évalués selon une échelle bien précise. Fournies à titre indicatif seulement, les cotes démontrent le niveau de compétence requis pour chaque niveau d'emploi.

Échelle d'évaluation :

0 = Aucune connaissance, aucune compétence nécessaire
1 = Connaissance seulement; compréhension
2 = Besoin d'aide
3 = Compétence élémentaire, sans besoin de supervision
4 = Compétence supérieure, capacité de diriger et d'examiner
5 = Capacité de planifier le travail des autres

COMPÉTENCES / HABILETÉS		NIVEAU DÉBU-TANT	NIVEAU TECHNI-CIEN	NIVEAU SPÉCIA-LISTE	NIVEAU GESTION-NAIRE
A.	**OFFRIR DES PROGRAMMES ET DES SERVICES DE GESTION DE L'INFORMATION ET DES DOCUMENTS**				
A1.	Établir des programmes et des services	0	2	4	5
A2.	Conseiller le ministère sur la tenue des dossiers	1	3	4	5
B.	**SAISIR L'INFORMATION ET LES DOCUMENTS**				
B1.	Fournir le système de tenue des dossiers	1	3	4	5
B2.	Dresser des inventaires	1	3	4	5
C.	**ORGANISER ET DÉCRIRE L'INFORMATION ET LES DOCUMENTS**				
C1.	Offrir les capacités d'organisation et de description	0	2	4	5
C2.	Créer des systèmes de classification	1	3	4	5
C3.	Créer des documents descriptifs et des métadonnées, ou produire des dérivés	1	3	4	5
C4.	Appliquer le système de classification	2	4	5	5
C5.	Maintenir le système de classification	2	4	5	5

D.	**ASSURER L'ACCÈS À L'INFORMATION ET AUX DOCUMENTS**				
D1.	Fournir des services d'accès et de repérage / extraction	0	2	4	5
D2.	Gérer les données sur les utilisateurs	1	3	5	5
D3.	Répondre aux demandes de recherche et de référence	2	4	5	5
D4.	Préparer et diffuser des documents de recherche	1	3	4	5
E.	**ENTREPOSER ET PROTÉGER L'INFORMATION ET LES DOCUMENTS**				
E1.	Fournir les services d'entreposage et de protection	0	2	4	5
E2.	Fournir des installations d'entreposage	0	1	2	3
E3.	Entreposer l'information et les documents	2	3	4	5
E4.	Gérer les supports et l'information	2	4	5	5
E5.	Fournir des solutions en matière de protection et de conservation	2	3	4	5
E6.	Assurer la sécurité	2	3	4	5
E7.	Assurer la planification antisinistre	1	2	4	5
E8.	Fournir des services de conservation des documents essentiels	1	2	4	5
F.	**DISPOSER DE L'INFORMATION ET DES DOCUMENTS**				
F1.	Fournir les capacités en matière de conservation et de disposition	0	2	4	5
F2.	Préparer les demandes de disposition des documents à présenter aux Archives nationales du Canada	1	2	4	5
F3.	Dresser un calendrier de conservation et de disposition des documents	1	3	4	5
F4.	Appliquer le calendrier	2	3	4	5

G.	**FOURNIR DES SERVICES ÉLECTRONIQUES**				
G1	Acheter ou concevoir les logiciels	1	2	3	4
G2.	Élaborer des bases de données	1	2	3	4
G3.	Élaborer l'interface utilisateurs	1	2	3	4
G4.	Élaborer et maintenir des sites Web	1	2	3	4
G5.	Entreprendre des activités d'imagerie et de numérisation	1	2	3	4
G6.	Établir le(s) réseau(x)	1	2	3	4
H.	**DÉMONTRER DES HABILETÉS EN AFFAIRES ET EN GESTION**				
H1.	Démontrer des habiletés en réflexion stratégique	1	2	3	4
H2.	Démontrer des habiletés en planification	3	3	4	5
H3.	Démontrer des habiletés en gestion financière	1	2	3	5
H4.	Démontrer des habiletés en organisation	3	3	4	5
H5.	Démontrer des habiletés en gestion des personnes	1	2	4	5
H6.	Démontrer des habiletés en gestion des politiques	1	2	4	5
H7.	Démontrer des habiletés en résolution de problèmes	3	3	4	5
H8.	Démontrer des habiletés en prise de décisions	3	3	4	5
H9.	Démontrer des habiletés en gestion de projet	2	2	4	5
H10.	Démontrer des habiletés en gestion de contrats	0	1	3	4
I.	**DÉMONTRER DES HABILETÉS EN RELATIONS HUMAINES**				
I1.	Démontrer un souci pour les clients / consommateurs / utilisateurs	3	3	4	5
I2.	Démontrer des habiletés en communication verbale	3	3	4	5
I3.	Démontrer des habiletés en communication écrite	2	3	4	5

I4.	Faire preuve de leadership	1	3	4	5
I5.	Démontrer des habiletés en négociation	2	3	4	5
I6.	Démontrer des habiletés en conduite d'entrevues	0	3	4	5
I7.	Démontrer des habiletés en travail d'équipe	1	3	4	5
J.	**DÉMONTRER DES HABILETÉS PERSONNELLES**				
J1.	Démontrer des habiletés en informatique	3	3	4	5
J2.	Démontrer une connaissance de la culture organisationnelle	1	3	4	5
J3.	Démontrer des habiletés en innovation	2	3	4	5
J4.	Démontrer de la rigueur et de la minutie	3	3	4	5
J5.	Démontrer des habiletés en gestion du temps	3	3	4	5
J6.	S'occuper de son perfectionnement et des ses progrès sur le plan professionnel	3	3	4	5
J7.	Démontrer des habiletés en analyse	2	3	4	5
J8.	Démontrer des habiletés en conceptualisation	2	3	4	5

ANNEXE C - AUTOÉVALUATION DES COMPÉTENCES

Échelle d'évaluation : 0 = Aucune connaissance, aucune compétence nécessaire
1 = Connaissance seulement; compréhension
2 = Besoin d'aide
3 = Compétence élémentaire, sans besoin de supervision
4 = Compétence supérieure, capacité de diriger et d'examiner
5 = Capacité de planifier le travail des autres

COMPÉTENCES / HABILETÉS		NIVEAU
A.	**OFFRIR DES PROGRAMMES ET DES SERVICES DE GESTION DE L'INFORMATION ET DES DOCUMENTS**	
A1.	Établir des programmes et des services	012345
A2.	Conseiller le ministère sur la tenue des dossiers	012345
B.	**SAISIR L'INFORMATION ET LES DOCUMENTS**	
B1.	Fournir le système de tenue des dossiers	012345
B2.	Dresser des inventaires	012345
C.	**ORGANISER ET DÉCRIRE L'INFORMATION ET LES DOCUMENTS**	
C1.	Offrir les capacités d'organisation et de description	012345
C2.	Créer des systèmes de classification	012345
C3.	Créer des documents descriptifs et des métadonnées, ou produire des dérivés	012345
C4.	Appliquer le système de classification	012345
C5.	Maintenir le système de classification	012345
D.	**ASSURER L'ACCÈS À L'INFORMATION ET AUX DOCUMENTS**	
D1.	Fournir des services d'accès et de repérage / extraction	012345
D2.	Gérer les données sur les utilisateurs	012345
D3.	Répondre aux demandes de recherche et de référence	012345
D4.	Préparer et diffuser des documents de recherche	012345
E.	**ENTREPOSER ET PROTÉGER L'INFORMATION ET LES DOCUMENTS**	
E1.	Fournir les services d'entreposage et de protection	012345
E2.	Fournir des installations d'entreposage	012345
E3.	Entreposer l'information et les documents	012345
E4.	Gérer les supports et l'information	012345
E5.	Fournir des solutions en matière de protection et de conservation	012345
E6.	Assurer la sécurité	012345
E7.	Assurer la planification antisinistre	012345
E8.	Fournir des services de conservation des documents essentiels	012345

F.	**DISPOSER DE L'INFORMATION ET DES DOCUMENTS**	
F1.	Fournir les capacités en matière de conservation et de disposition	012345
F2.	Préparer les demandes de disposition des documents à présenter aux Archives nationales du Canada	012345
F3.	Dresser un calendrier de conservation et de disposition des documents	012345
F4.	Appliquer le calendrier	012345
G.	**FOURNIR DES SERVICES ÉLECTRONIQUES**	
G1.	Acheter ou concevoir les logiciels	012345
G2.	Élaborer des bases de données	012345
G3.	Élaborer l'interface utilisateurs	012345
G4.	Élaborer et maintenir des sites Web	012345
G5.	Entreprendre les activités d'imagerie et de numérisation	012345
G6.	Établir le(s) réseau(x)	012345
H.	**DÉMONTRER DES HABILETÉS EN AFFAIRES ET EN GESTION**	
H1.	Démontrer des habiletés en réflexion stratégique	012345
H2.	Démontrer des habiletés en planification	012345
H3.	Démontrer des habiletés en gestion financière	012345
H4.	Démontrer des habiletés en organisation	012345
H5.	Démontrer des habiletés en gestion des personnes	012345
H6.	Démontrer des habiletés en gestion des politiques	012345
H7.	Démontrer des habiletés en résolution des problèmes	012345
H8.	Démontrer des habiletés en prise de décisions	012345
H9.	Démontrer des habiletés en gestion de projet	012345
H10.	Démontrer des habiletés en gestion de contrats	012345
I.	**DÉMONTRER DES HABILETÉS EN RELATIONS HUMAINES**	
I1.	Démontrer un souci pour les clients / consommateurs / utilisateurs	012345
I2.	Démontrer des habiletés en communication verbale	012345
I3.	Démontrer des habiletés en communication écrite	012345
I4.	Faire preuve de leadership	012345
I5.	Démontrer des habiletés en négociation	012345
I6.	Démontrer des habiletés en conduite d'entrevues	012345
I7.	Démontrer des habiletés en travail d'équipe	012345
J.	DÉMONTRER DES HABILETÉS PERSONNELLES	
J1.	Démontrer des habiletés en informatique	012345
J2.	Démontrer une connaissance de la culture organisationnelle	012345
J3.	Démontrer des habiletés en innovation	012345
J4.	Démontrer de la rigueur et de la minutie	012345
J5.	Démontrer des habiletés en gestion du temps	012345
J6.	S'occuper de son perfectionnement et de ses progrès sur le plan professionnel	012345
J7.	Démontrer des habiletés en analyse	012345
J8.	Démontrer des habiletés en conceptualisation	012345